

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de
residuos sólidos, Ate 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Quijano Gutierrez, Yasuri Deira (orcid.org/0000-0003-2036-6811)

Santa Cruz Leon, Cristian Abel (orcid.org/0000-0003-1998-6386)

ASESORA:

Mg. Salazar Rebaza, Carola Rosana (orcid.org/0000-0003-2143-0109)

CO-ASESOR:

Mg. Salazar Quispe, Victor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria

A nuestros padres por el apoyo en todo el momento, por la motivación en la lucha constante para cumplir nuestros objetivos, por brindarnos su amor en todo momento y nunca darnos por vencido, gracias a ellos cumpliremos nuestros anhelos.

Agradecimiento

Ante sobre todas las cosas agradecemos a Dios por brindarnos salud, por bendecirnos cada día ya que siempre nos ilumina el camino y nos fortalece para seguir luchando ante toda dificultad que se nos presenta y gracias a su bondad nos ha permitido unirnos en esta oportunidad para poder realizar y culminar nuestro trabajo de investigación, siendo un logro más en nuestras vidas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Porcentaje de nivel de cumplimiento	14
Tabla 2. Cumplimiento de la política de cobranza.....	15
Tabla 3. Proceso del área de cobranza.....	16
Tabla 4. Número de clientes con deuda antes de las estrategias.....	17
Tabla 5. Créditos recuperados utilizando la estrategia descuento por pago total.	19
Tabla 6. Importe recuperado por cada cliente según la estrategia 2.....	20
Tabla 7. Número de clientes con deuda después de las estrategias.....	20
Tabla 8. Índice de morosidad según la empresa.....	21
Tabla 9. Índice de morosidad antes de las estrategias.....	21
Tabla 10. Índice de morosidad después de las estrategias.....	22

Índice gráficos y figuras

Figura 1. Valor porcentual del grado de cumplimiento de la política de cobranza...	16
Figura 2. Valor porcentual del grado de cumplimiento del proceso de cobranza...	17
Figura 3. Porcentaje de cuentas por cobrar de los clientes antes de estrategias...	18
Figura 4. Importe de deuda vigente y vencidas después de las estrategias aplicadas.	20
Figura 5. Flujo grama del proceso de cobranza.....	22

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo analizar la gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022. En la actualidad es de suma importancia mantener una adecuada gestión para realizar las cobranzas, para que de esta forma se pueda reducir los índices morosos que existe en las empresas que venden al crédito. Esta investigación es de tipo básico descriptiva y tuvo un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por las políticas, los procesos y las estrategias de recuperación del área de cobranza; para la muestra se tomó dicha información de los meses de enero a agosto 2022. Las técnicas utilizadas fueron la observación y el análisis documental para recolección de datos. Se obtuvo como resultado un nivel deficiente en el cumplimiento de las políticas y los procesos, por otro lado, las estrategias para la recuperación de cuentas son adecuadas porque se lograron recuperar algunas cuentas vencidas que derivan de una alta tasa de morosidad (43%). Se concluye las empresas deben estructurar mejor sus políticas y procesos de cobranza para obtener mejores resultados en su gestión.

Palabras clave: cobranza, políticas, procesos, morosidad, estrategias.

Abstract

The objective of this research work is to analyze the collection management and delinquency of a solid waste company in Ate, 2022. Currently it is of the utmost importance to maintain adequate management to carry out collections, so that in this way can reduce the default rates that exist in companies that sell on credit. This research is of a basic descriptive type and had a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of the policies, processes and recovery strategies of the collection area; For the sample, said information was taken from the months of January to August 2022. The techniques used were observation and documentary analysis for data collection. As a result, a deficient level of compliance with policies and processes was obtained, on the other hand, the strategies for account recovery are adequate because some overdue accounts that derive from a high delinquency rate (43%) were recovered. It is concluded that companies should better structure their collection policies and processes to obtain better results in their management.

Keywords: collection, policies, processes, delinquency, strategies.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, muchas empresas deciden actualizar o modificar los procesos de cobranza con el fin de disminuir los porcentajes de morosidad, esto sucede cuando dichas empresas se preocupan en expandirse e incrementar la cartera de clientes. Las organizaciones deberán de estructurar unos procesos de cobranza tomando en cuenta el estado de la empresa y el giro del negocio en el que está y en ocasiones también dependerá de la realidad económica del país, una vez aplicado los nuevos procesos se tendrán que hacer seguimientos para medir la eficiencia y los resultados.

En los últimos años, en muchos países las empresas tuvieron la obligación de realizar estrategias y establecer nuevos procesos de cobranza por los efectos que tenían las prevenciones por el COVID 19 en los negocios. Asimismo, Blanco et al. (2020), mencionan que la pandemia tiene un impacto negativo en las actividades económicas y especialmente en los ingresos empresariales, dejándolos, en algunos casos, insuficientes para hacer frente a los pagos prometidos. Las entidades se ven en la necesidad de implementar políticas para gestionar eficientemente su cartera de clientes y reducir la morosidad que se incrementaba al pasar los periodos.

Tener una alta tasa de morosidad en las empresas representan uno de los principales problemas para su desarrollo. Asimismo, De la Torre (2022), menciona que las empresas que tienen una morosidad elevada representan un doble riesgo en sus finanzas, porque en primer lugar estas deben cubrir los impagos de los clientes y en segundo lugar hacerse cargo de sus obligaciones. Además, existe casos en el que las empresas están financiadas y estas necesitan de una gestión de cobro más eficiente para disminuir la morosidad, de esta forma la empresa pueda continuar con sus operaciones evitando problemas financieros. Es por ello que, Resendiz (2021), menciona que las empresas deben de contar con un proceso bien estructurado y definido de cobranza para mantener un funcionamiento perfecto de las finanzas.

Así mismo Periche, et ál. (2020), comentan que la morosidad ha sido un factor importante en el sector financiero, debido a que está relacionada con las deudas

que poseen de los clientes con las instituciones financieras y cuyas consecuencias se reflejan en la reducción de los ingresos financieros.

Para el año 2021 el endeudamiento moroso se ha estabilizado en niveles previo a la pandemia. En el año 2019 la deuda en el sistema financiero fue de 9.349 millones de soles y en el año 2021 sumó 9.620 millones de soles, obteniendo así una disminución del 27% de la deuda en comparaciones con el año 2020 que aumento en un 41% (Revista Economía, 2022)

Si bien la recuperación ha comenzado a reflejarse en mayores tasas de crecimiento del crédito empresarial, todavía no se refleja en algunas áreas y las tasas de morosidad continúan aumentando. Así lo confirman las últimas cifras presentadas por los bancos a la superintendencia de banca, seguros y AFP (SBS). De acuerdo con la información proporcionada por estas entidades, la tasa de morosidad efectiva de los prestamos corporativos alcanzo el 5.1% al cierre del primer semestre del año alcanzando la tasa de incumplimiento más elevada en los últimos cinco años (Castillo 2018).

Es muy importante contar con un proceso de cobranza bien estructurado dentro de la entidad para así mantener las operaciones y finanzas en perfecto funcionamiento. Hernández, (2021) menciona que la morosidad en las pymes puede convertirse en un problema serio con efectos significativos en la economía empresarial. El cobro a destiempo de facturas es uno de los grandes dilemas que enfrenta hoy en día todas las entidades. Muchas de las empresas comienzan a gestionar sus cobranzas una vez que la factura ya está vencida este dilema alarga los plazos de cobro. Pocas empresas comienzan su cobranza una vez que la factura ya está emitida y tiene un mejor control en su cobranza y así evitan los clientes morosos.

La empresa de residuos sólidos que se encuentra en el rubro comercializador, inicio sus actividades en el año 2019 en el distrito de Ate de la ciudad de Lima, siendo una empresa joven en el rubro, contaban con procesos de cobranza con políticas liberales y además de una estructura deficiente que al terminar cada periodo obtenían como resultado morosidad y está aumentaba cada año. Luego de realizar una evaluación en el año 2021 en la gestión de cobranza, se concluyó que el

directorio debía implementar nuevas estrategias para reforzar los procesos de cobranza y así disminuir la morosidad que incrementaba cada en periodo.

En la presente investigación se hallaron dos tipos de justificación los cuales son teórica porque la investigación amplía información sobre las variables de estudio, que es la gestión de cobranza y la morosidad, en base a las teorías ya existentes por otros autores ya sea a nivel internacional o nacional por ello se revisa artículos científicos, tesis, libros entre otros. También se justifica en la práctica, porque luego del análisis se propondrá un nuevo proceso de cobranza en la empresa, las cuales ayuden a resolver el problema que tiene la empresa con relación a la morosidad.

Al identificar la realidad problemática, se planteó como problema general ¿Cómo se encuentra la gestión de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022? Posteriormente los problemas específicos fueron los siguientes: ¿Cómo se encuentra la política de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022?; ¿Cómo es el proceso de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022?; ¿Cómo son las estrategias de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022?; ¿Cómo se encuentra la morosidad de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022?; ¿De qué manera se puede diseñar un proceso de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022?

De acuerdo a la problemática se planteó como objetivo general: Analizar la gestión cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022 y objetivos específicos: Analizar las políticas de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022; Revisar los procesos de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022; Verificar las estrategias de recuperación de la cartera morosa de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022; Analizar la morosidad de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022; Diseñar un proceso de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022.

Hernández et al (2017), menciona que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis, formularla o no depende de un factor esencial conocido como alcance inicial del estudio. Con relación a lo mencionado la investigación no presenta hipótesis, por ser un trabajo descriptivo.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente investigación se consideraron diferentes autores que servirán de aporte al estudio, considerando el ámbito nacional e internacional.

Martínez et al. (2022), en su trabajo de investigación, tuvieron como objetivo proponer estrategias de cobranza que permita disminuir la morosidad, concluyendo que no cuenta con estrategias de cobranza adecuadas, también la falta de desconocimiento de los trabajadores, a la hora de realizar labores eficaces con respecto al cobro de las deudas, llevando a que se enfrente a niveles altos de morosidad de sus clientes afectando así a la empresa. Se plantea analizar los factores que inciden en la cobranza y la morosidad, así como el seguimiento crediticio, desarrollo y en la actualización de bases de datos de los clientes, capacitación de los empleados para que siempre incentiven a los clientes a estar a tiempo con sus pagos y así evitar demoras.

Asimismo, Villena y Guerrero (2021), en su investigación tuvieron como objetivo describir la gestión de cobranza de una empresa comercial ecuatoriana, se obtuvo como resultados que el proceso de cobranza se realizaba de forma empírica tradicional, destacando el uso de estrategias preventivas. Se concluyó que las actividades desarrolladas en las cobranzas no habían logrado minimizar la morosidad y la estrategia preventiva tampoco han logrado tener una óptima recaudación, por lo que era necesario incrementar la eficiencia de esta actividad, mediante la digitalización de los procesos de recuperación de cartera de clientes.

Bernal et al. (2021), en su trabajo de investigación, tuvieron como objetivo analizar y crear un manual de procedimientos de créditos y cobranza reduce la morosidad en una empresa de servicios. Se concluye que el manual de procedimientos de créditos y cobranza es muy importante para la empresa ya que permitió un buen proceso de evaluación al cliente, obteniendo, así como resultado una reducción de créditos vencidos y por ende la disminución gradual de morosidad.

Romero et al. (2021), en su trabajo de investigación, tuvieron como objetivo implementar una propuesta de cobranza sistematizada para el manejo de la morosidad en la institución, se obtuvieron como resultado que tiene varios factores incidentes en esta situación morosa ya sea en el departamento financiero con

inefectividad en cobranzas, la desinformación del deudor desde el inicio de la contratación hasta que resulta moroso por falta de supervisión y olvido de pago. Se concluye es que la gran mayoría de las instituciones no ofrecen un buen servicio en el área de cobranza, debido a que muchos de estas gestiones aún se encuentran en proceso.

Salazar et al. (2021), realizaron una investigación en el cual establecieron como objetivo proponer la implementación de una estrategia de cobranza utilizando un diseño no experimental de clasificación transversal no experimental y con respecto al instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario de tipo Likert. Concluyeron que la implementación de una estrategia adecuada es esencial en cualquier organización, debido a que si implementan adecuadamente permitirán, contar con los recursos necesarios para un eficiente funcionamiento institucional. La Implementación de estrategias adecuadas de cobranza es uno de los elementos más importantes para que cualquier empresa sobresalga, independientemente de la categoría, los objetivos y el tamaño.

Gallegos et al. (2017), en su investigación sobre los métodos para reducir el índice de morosidad de una empresa prestadora de servicios, establecieron como objetivo principal realizar un estudio de los métodos los cuales ayuden para la mejora de estos, con la finalidad de reducir el índice de morosidad en la empresa, se utilizó el método aplicativo con un diseño preexperimental y recopilaron la información mediante entrevistas los cuales permitieron plantear alternativas de solución .Concluyeron en que el estudio de los métodos y la aplicación de la mejora permitió disminuir en un 5% el índice de morosidad.

Mogollón (2021), en su investigación estableció como objetivo determinar el impacto de cobranza en la gerencia financiera de la empresa, tomando como referencia la eficiencia del personal que la realiza, identificar los procesos de cobranza que ocasionan riesgos internos e implementar una política de cobranza para salvaguardar los recursos financieros. El diseño de la investigación fue no experimental con enfoque cuantitativo, se analizaron los estados financieros concluyendo que la gestión de cobranza afecta a los estados financieros de la entidad.

Pizzan-Tomanguillo et al. (2022), en su investigación establecieron como objetivo determinar la incidencia de los procesos de cobranzas en la morosidad de la empresa en Tarapoto. Respecto al tipo de investigación es aplicada con un diseño experimental con corte transversal explicativo, recopilaron información analizando documentos y mediante entrevistas obteniendo como resultado que los procesos de cobranza no se ejecutan eficientemente. Concluyó que los procesos de cobranza con los que cuenta la empresa inciden negativamente en la morosidad por la mala práctica que se le da.

Gutiérrez et al. (2021), en su investigación, tuvieron como objetivo determinar el impacto de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera, como resultado obtuvieron que el proceso de cobranza se aplica sin ninguna guía o manual específico, además de que estas afectan la morosidad, los problemas de créditos no han sido debidamente analizados y no se han determinado los límites y obligaciones de los deudores, por lo tanto es necesario implementar un manual de políticas de créditos y cobranza, en el que se propone procesos de gestión y procedimientos prácticos, su aplicación permite un mejor control en la calificación del cliente, reducir sus índices de morosidad y lograr el proceso correcto del otorgamiento de crédito y la gestión de recuperación de cartera.

González y Paredes (2020), en su estudio tuvieron como objetivo determinar el impacto de las estrategias de cobranza en el índice de morosidad, para su recolección de datos se aplicó la técnica de observación, entrevista, con el fin de recolectar información acerca de los procesos de cobranza, conocer el manejo de las cuentas por cobrar, así como clasificación de la cartera y tomar conocimientos de las estrategias de cobranza. Obtuvieron como resultado que las estrategias utilizadas por la empresa fueron los descuentos por pago de los créditos vencidos, el refinanciamiento de la deuda y la notificación de cobranza pre judicial; dichas estrategias fueron aplicadas en forma paulatina y tuvieron un impacto positivo en la recuperación de las cuentas por cobrar vencida logrando reducir el índice de morosidad en forma significativa.

Heredia y Montenegro (2021), en su investigación tienen como objetivo proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad, los resultados que obtuvieron cuentan con más de la mitad de los colaboradores afirmando estar de acuerdo con

las estrategias de cobranza por parte de la empresa, respecto a la morosidad se ha encontrado que en los dos primeros meses hubo una morosidad del 2%; pero en luego de 3 meses en mayo hasta octubre se ha incrementado en un 3.6% sumando al que ya tenía. Concluyeron que los nuevos diseños de estrategias de cobranza reducirán la morosidad ocasionando beneficios para las empresas y para sus clientes.

Reyes y Garcés (2019), en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo evaluar la gestión de cobranza, obteniendo como resultados no favorables para la empresa, en el mes de diciembre del año 2018 se presentó el balance general en los cuales indicaban altas tasas de morosidad mostrando la mala eficiencia de las estrategias para la recuperación de cartera. La revisión de los procedimientos del área de cobranza indica que no se encontró una metodología útil para realizar las cobranzas y recuperar carteras. Se propondrá una mejora de procesos para la gestión de cobranza con nuevos manuales de políticas y procedimientos, además de aplicar indicadores para medir la eficiencia y llevar mejor control de las deudas de la empresa. Realizar una implementación de un sistema de cobranzas es el método que muchas entidades ya utilizan, pero esta depende de la situación y el compromiso que tiene la entidad para lograr sus objetivos.

García et al. (2019), en su trabajo de investigación sobre el control de los créditos y cobranza en empresas comerciales de Ecuador, establecieron como objetivo definir los niveles de riesgo que existen en el área de crédito y cobranza mediante la verificación de métodos y políticas que tiene la empresa. Concluyeron en que las empresas realizan sus actividades de crédito y cobro según su experiencia y el tiempo que tienen en el sector, es decir que no cuentan con políticas, estrategias y procesos creados en base a conocimiento profesional, ocasionando la mala información y documentos poco creíbles que impide la eficiencia de la gestión del área.

A continuación, se presentan las bases teorías de la investigación.

Sampalessi (2022), menciona que una gestión de cobranza es un conjunto de estrategias que se implementan para facilitar y optimizar los procesos de pago de los clientes. Por lo tanto, incluye medidas encaminadas a evitar la acumulación de

deudas y así promover la cancelación de las existentes. La gestión de cobro, es un método que tiene como objetivo recuperar la mayor de cantidad de efectivo posible, que los clientes particularmente no pueden devolver a las entidades por diversas razones, y estos quedan marcados como morosos en la base de datos. Asimismo, hay muchas estrategias para optimizar el trabajo del departamento de cartera, como informes constantes actualizados o alertas que se activan inmediatamente cuando el cliente está en estado moroso (Puican 2021)

La gestión de cobranza es un conjunto de funciones que aseguran la sana y efectiva administración de finanzas de las empresas, cuyo principal objetivo es activar la relación comercial con los clientes. Esto generalmente involucran áreas especializadas que desarrollan planes estratégicos que convierten las cuentas por cobrar o las bases de cliente morosos en activos líquidos (Gayoso 2020).

Las políticas de cobranzas son un conjunto de reglas y procedimientos que detallan la forma en que se manejan los cobros y pagos de cliente y proveedores de una entidad, el propósito de estas políticas es reducir los riesgos de deudas incobrables y mejorar la planificación del flujo de caja. Por lo tanto, es bueno analizarlos periódicamente revisando las necesidades y objetivos de la organización y su disposición operativa (Márquez, 2021). Asimismo, López (2016), menciona que las políticas se derivan del crédito otorgado a un sujeto bajo ciertas condiciones que no cumple. Desde el punto empresarial, la creación de un sistema de crédito tiene como principal objetivo aumentar las ventas mediante el otorgamiento de pago al cliente, ya sea comerciante, industrial etc. Que no puede comprar bienes o servicios con efectivo y así cumpliendo con el objetivo principal de la empresa, que es producir más ingresos y rentabilidad.

Mantilla y Huanca (2020), menciona que gestionar las cuentas por cobrar son de gran importancia para las finanzas de una organización, porque depende de esta gestión que la entidad pueda contar con dinero líquido para continuar con sus obligaciones corrientes.

Los procesos son herramientas de práctica que las personas diseñan para hacer algo más eficiente, para poder fijar un orden y suprimir cualquier tipo de problema que exista en una organización, Así mismo, Calderón (2022), señala el cobro de las

deudas es la recuperación de un crédito previamente otorgado por una empresa, generalmente industriales, comerciales, financieros o servicios. Uno de los mayores desafíos que enfrentan las empresas en la cobranza, es de minimizar el tiempo de su recuperación. De hecho, la demora en el cobro de los créditos se origina principalmente de problemas dentro de las políticas de la organización reflejado en sus áreas, con esto no quiere decir que los clientes estarán libres de algún cargo, pero si los directivos estuvieran más comprometidos, re reflejaría sus esfuerzos para identificar y proponer soluciones para los problemas, acelerando la recuperación de su cartera.

Las estrategias de cobranza es un conjunto de actividades sistematizadas que tienen como fin mejorar el proceso de pagos de sus clientes. Una estrategia de cobranza tiene como principal objetivo reducir la morosidad. No debe normalizar el hecho de tener clientes morosos. Por lo tanto, se debe trabajar para desarrollar un sistema sofisticado que incluya comunicación, automatización, estandarización y la ejecución de acuerdos comerciales óptimos (Aguilar,2020).

Heredia y Torres (2018), menciona que la morosidad es una ratio que mide la eficiencia del área financiero de una entidad, este se mide al dividir el total de deudas atrasadas entre el total de deudas vigentes midiendo así el riesgo por morosidad en un periodo.

Coll (2021), señala que la morosidad es un indicador que se encarga de medir la cantidad de ventas dadas al crédito que aun han sido canceladas y previamente calificados como morosos causando un efecto en la economía de una entidad, esta se mide calculando la cantidad total de crédito vencido entre el saldo de la cartera de clientes.

Según Jallo et al. (2022), el cliente moroso es aquel que no cumple con un pago que se estableció en una fecha acordada, esta repercute en la rentabilidad y cuanto más sea el incremento de esta tasa causará baja rentabilidad y retrasos en las obligaciones que tiene la entidad, como pago a proveedores, personal y servicios causando insolvencia económica en la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación será del tipo básico, al respecto Álvarez (2020), señala que se orienta a adquirir un nuevo entendimiento de modo sistemático, con el singular objetivo de ampliar los conocimientos sobre una realidad determinada. Por ello, se centrará en analizar los resultados expuestos.

3.1.2 Diseño de investigación

En el presente estudio se utilizó un diseño no experimental, al respecto Arias y Covinos (2021), señala que en este diseño no se encontrarán estímulos ni condiciones experimentales a las que expongan las variables de estudio, los temas evaluados serán en su ambiente natural sin cambiar el estado en el que se encuentre; además, no se manipularán las variables. Dentro de este diseño existen dos tipos, transversales y longitudinales y lo que los hace diferente es la época o el tiempo en que se realicen. Por lo tanto, la investigación será transversal con un alcance descriptivo.

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación se consideró a dos variables, la primera gestión de cobranza y la segunda morosidad.

Gestión de cobranza es una variable independiente que se analizará con un enfoque cuantitativa. Lo cual analizaremos para ver el efecto sobre la segunda variable.

La morosidad es una variable dependiente de tipo cuantitativo, la cual se analiza cómo fue afectada por la variable independiente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población está determinada por las políticas, los procesos del área de cobranza, los comprobantes, las estrategias de recuperación de cartera morosa. Según Arias (2016), menciona la población de cualquier tipo de estudio es un grupo de incidentes explicado, escaso y alcanzable, con el fin de formar el referido para elegir la muestra que cumplirá con una sucesión de reglas predeterminadas.

- **Criterio de inclusión.** En la investigación se consideraron las políticas, los procesos del área de cobranza, comprobantes emitidos, las estrategias de recuperación de cartera moroso y cuentas incobrables del último periodo contable.
- **Criterio de exclusión.** En esta investigación se excluyeron documentos, flujo gramas, etapas judiciales y periodos anteriores al 2021

3.3.2. Muestra

Según Gómez (2021), la muestra es representativa de un tamaño relativamente adecuado que ha sido elegida por procedimientos aleatorios. La muestra de la investigación son las políticas, procesos del área de cobranza, los comprobantes, las estrategias de recuperación de cartera morosa de enero a agosto 2022.

3.3.3. Muestreo

Según Gómez (2018), el muestreo es una técnica o grupo de procedimientos para conseguir una muestra reducida de una población limitada o amplia, con el fin de apreciar valores de los parámetros o ratificar hipótesis sobre como entregar de probabilidades, también sobre la importancia de un parámetro de la

población. El muestreo de la investigación es no probalística porque se seleccionaron documentos que se requería para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Duana (2020), mencionan que las técnicas para recolectar documentos comprenden recursos y actividades que autorizarán al investigador recopilar información necesaria para obtener respuestas a sus preguntas de investigación. Para la presente investigación se utilizó como técnicas el análisis documental y la observación

Fernández et al. (2019), mencionan que los instrumentos es una herramienta que determina la calidad de la información, para la elección y desarrollo de esta se debe tener en cuenta la metodología que se utilizará y las características de la investigación. Se utilizará la ficha de análisis de documentos y la guía de observación para recolectar datos.

3.5. Procedimientos

Para realizar esta investigación se analizó la problemática de la empresa, por lo cual se planteó y se formula el problema general como específicos, la justificación, los objetivos, por ser un trabajo descriptivo no lleva hipótesis. Se indagó selectivamente artículos, revistas, libros y tesis para profundizar las bases teóricas de las variables y dimensiones, por otra parte, se determinó tres fechas específicas para recolección de la información, así mismo se utilizó como instrumentos la guía de observación y la ficha de análisis documental. Se revisó minuciosamente las políticas, los procesos y las estrategias de cobranza además el grado de morosidad que tiene la empresa, analizando las deudas vencidas y las que están aún vigentes. Luego de obtener la información requerida, esta sirvió para proponer y modificar los procesos de cobranza que ayudará a mantener un control más eficiente sobre los cobros con el fin de aportar nuevos procedimientos para el bienestar de la empresa de residuos sólidos.

3.6. Método de análisis de datos

Arteaga (2019), menciona que para obtener colusiones significativas se debe aplicar sistemas de técnicas de estadística para que los datos se puedan describir, además de tablas y gráficos, se deben evaluar qué porcentaje es mayor o menor mostrando la diferencia, a esto se le conoce como evaluación y análisis de datos. Se analizó la gestión de cobranza y el grado moroso de las cuentas por cobrar de la empresa, lo cual los datos recolectados se presentarán en tablas y gráficos para exponer los resultados obtenidos de esta.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue realizada bajo los lineamientos del código de ética de la universidad Cesar Vallejo, según la Resolución de consejo universitarios N° 0262 – 2020/UCV. La información que se brinda en el informe es netamente el trabajo de los autores, para ello se utilizará el programa anti-plagio de Turnitin, así mismo cada cita y referencia bibliográfica se realiza aplicando el manual APA de séptima edición. Del artículo 9 del código de ética, menciona la originalidad del estudio, para ello nos brindan un acceso a un software que permitirán detectar el índice de similitud con otras fuentes de trabajo.

IV. RESULTADOS

La empresa de residuos sólidos, inicio sus actividades el 05 de mayo del 2019. Se encuentra en el rubro comercializador, su principal actividad es la venta al por mayor de metales y minerales metalíferos.

El objetivo de la investigación fue analizar la gestión de cobranza y la morosidad y de acuerdo con los resultados obtenidos, proponer un diseño de procesos de cobranza para la empresa de residuos sólidos.

Tabla 1

Porcentaje de nivel de cumplimiento.

CRITERIO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
0% a 58%	DEFICIENTE
59% a 69%	REGULAR
70% a 100%	EFICIENTE

Fuente: Quispe (2020)

En la tabla 1 se determina el nivel del cumplimiento según la siguiente escala valorativa: 0 – 58 (Deficiente); 59 – 69 (Regular); 70 – 100 (Eficiente), que fueron aplicadas para la guía de observación.

4.1 Análisis de la política de cobranza

Mediante la guía de observación se obtuvieron los niveles de cumplimiento de las políticas de cobranza de la empresa.

Tabla 2

Cumplimiento de la política de cobranza

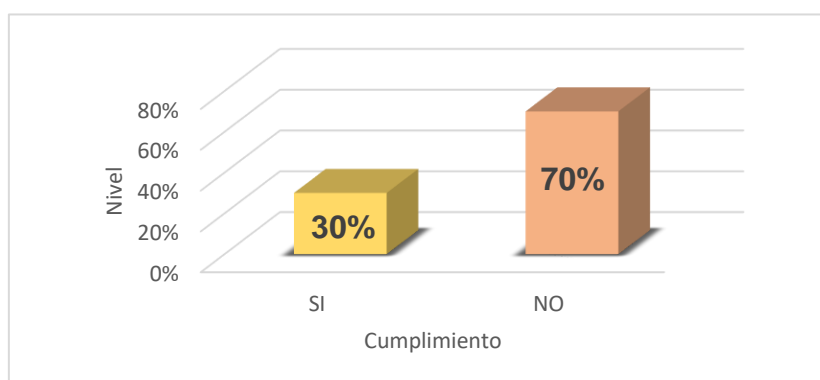
N°	Criterios	SI	NO
1	Cuentan con un flujograma para realizar el cobro a los clientes.		x
2	Notifican a la gerencia sobre los clientes con deuda		x
3	Realizan descuentos cuando el cliente paga antes de la fecha pactada		x
4	Tienen establecidos un control sistemático para el manejo y seguimiento de las deudas de los clientes.	x	
5	Realizan segmentaciones de cartera antes de tomar decisiones sobre los deudores.		x
6	Realizan estrategias para cobrar a los clientes con deuda vencida		x
7	Cuentan con trabajadores calificados para su función		x
8	Aplican mensualmente indicadores financieros para saber el estado de sus cuentas		x
9	Solicitan información necesaria de los clientes para realizar sus cobros	x	
10	Se realizan negociaciones de cobro con los clientes morosos.	x	
		3	7

Nota: Criterios utilizados para la propuesta de las nuevas políticas.

Tomando en cuenta que existen 10 puntos los cuales conforman el 100%, se asignó el 10% a cada criterio de observación para poder determinar el nivel de cumplimiento de la política de cobranza de la empresa.

FIGURA 1

Valor porcentual del grado de cumplimiento de la política de cobranza.



En la figura 1 se aprecia los resultados, donde el 30% de la política de cobranza se está cumpliendo y por otro lado el 70% no se cumple, por lo cual el nivel de cumplimiento es deficiente, por lo tanto, los puntos débiles para la política son del no contar con un flujograma, no notifican a gerencia sobre los clientes con deuda, no realizan segmentación de cartera y entre otros.

4.2 Revisión de los procesos de cobranza

4.2.1 Grado de cumplimiento del proceso de cobranza

Se revisaron los procesos que se utilizan para cobrar la deuda de cada cliente.

Tabla 3

Proceso del área de cobranza

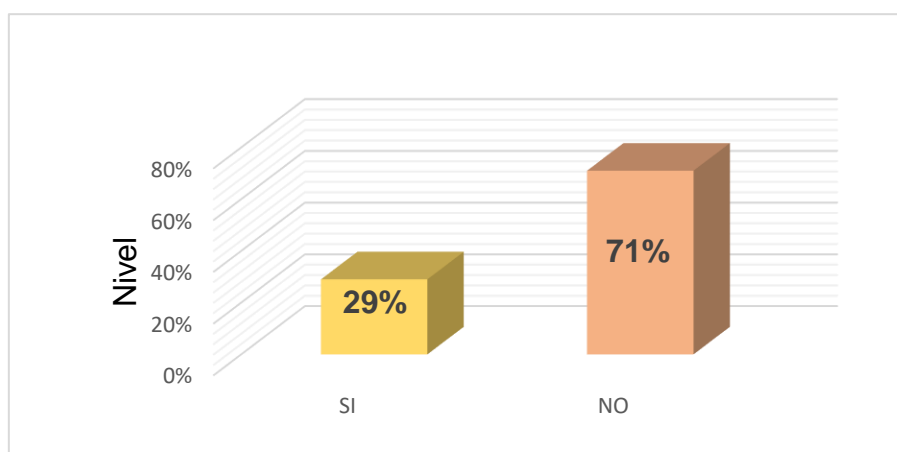
N°	Criterio	SI	NO
1	Se realiza el reconocimiento y registro de las facturas de venta		x
2	Informan al cliente antes del vencimiento de su cuenta		x
3	Se imprimen reportes con las deudas vencidas y vigentes del mes	x	
4	Notifican mediante correo al cliente su deuda pendiente con la empresa	x	
5	Utilizan otros canales de comunicación		x
6	Solicitan los movimientos del estado de cuenta por cada mes		x
7	Se registran los pagos de los clientes		x
		2	5

Nota: Criterios utilizados para la propuesta de nuevos procesos de cobranza

Tomando en cuenta que existen 7 puntos los cuales conforman el 100%, se asignó el 15% a cada criterio de observación para poder determinar el nivel de cumplimiento de los procesos de cobranza de la empresa.

Figura 2

Valor porcentual del grado de cumplimiento del proceso de cobranza



En la figura 2, como se puede visualizar, se cumplen en un 29% los procesos de cobranza y el 71% no se está cumpliendo, por cual el nivel de cumplimiento es deficiente, dicho porcentaje es porque el área solo utiliza el correo para comunicarse con los deudores y no cuenta con otros medios, no informan a los clientes de sus cuentas que están por vencer.

4.2.2 Porcentajes de clientes con deuda

Tabla 4.

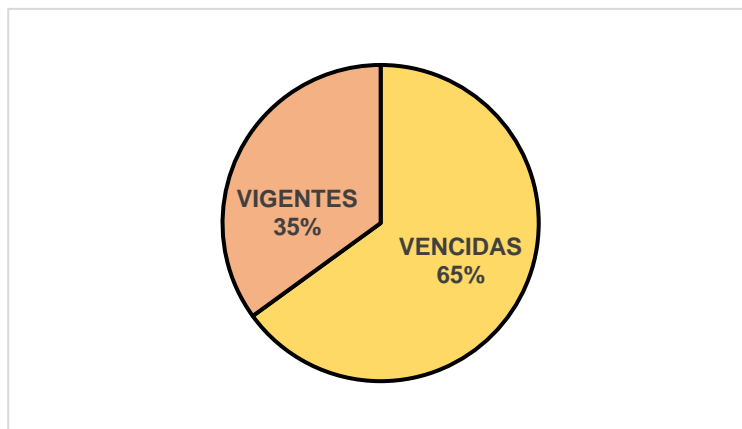
Número de clientes con deuda antes de las estrategias

	VENCIDAS	VIGENTES
CLIENTES	19	10
MONTO S/	603,515.74	332,765.55

Hasta el mes de agosto la empresa cuenta con 29 clientes con deuda, el monto llega a un total de S/ 936,281.29 por cobrar.

Figura 3

Porcentaje de cuentas por cobrar de los clientes antes de estrategias



4.3 Verificación de las estrategias de recuperación de la cartera morosa.

La empresa cuenta con dos estrategias para recuperar la cartera morosa, los cuales se utilizaron para recuperar las cuentas de 6 clientes, por lo tanto, en mayo se recuperó la totalidad de dos cuentas pendientes y así mismo quedando 4 deudas aún pendiente de cobro.

4.3.1 Estrategia por descuento por pago total de la deuda

Esta estrategia consta de una negociación con el cliente deudor para aplicar algún descuento por la totalidad del pago.

Se establecerá el porcentaje de descuento de acuerdo a la cantidad de dinero, tiempo de deuda y a que empresa se le está aplicando.

Se negoció con dos clientes que contaban con más de dos meses de deuda vencida, y se acordó que se descuenta el 10% por el pronto pago de la totalidad de la deuda. Logrando recuperar S/.49,189.52 pero en consecuencia la empresa perdió S/5,465.50.

Tabla 5

Créditos recuperados utilizando la estrategia descuento por pago total.

Clientes	% Negociado con el cliente	Deuda Total	Pérdida por descuento	Recuperado
1	10% de descuento por pago total	22,861.80	2,286.18	20,575.62
2		31,793.22	3,179.32	28,613.90
TOTAL		54,655.02	5,465.50	49,189.52

Nota: Estas cuentas se recuperaron en mayo y ya no se consideró para el análisis hasta agosto.

En mayo se aplicó la estrategia de descuento por pago total de la deuda para los clientes 1 y 2 recuperándose el 90% de su cartera.

4.3.2 Cobros mensuales de porcentajes de la deuda total

Esta estrategia consta de un acuerdo con el cliente deudor para el pago de porcentajes mensuales con el mínimo del 15% y así ir disminuyendo la deuda total, esto se aplica dependiendo del monto total y el tipo de cliente.

Se utilizó esta estrategia para acordar y negociar con cuatro clientes que tenían cuentas vencidas a partir de enero 2022, de esta forma se recuperó S/123,023.73 que representa el 49% del total de la deuda.

Tabla 6

Créditos recuperados utilizando la estrategia por pago mensuales

Clientes	% Negociado con el cliente	Deuda total	recuperado	Pendiente
1		111,397.16	66,838.30	44,558.86
2	15% x mes	65,185.29	29,333.38	35,851.91
3		56,197.48	16,859.24	39,338.24
4	50% x mes	19,985.62	9,992.81	9,992.81
TOTAL		252,765.55	123,023.73	129,741.82

Nota: Estas 4 cuentas se están recuperando a la fecha por ende se considera para el total de las cuentas por cobrar.

Pasado los 90 días de la fecha de vencimiento de la deuda de los 4 clientes se aplica la estrategia pago mensual con diferentes porcentajes a cada uno.

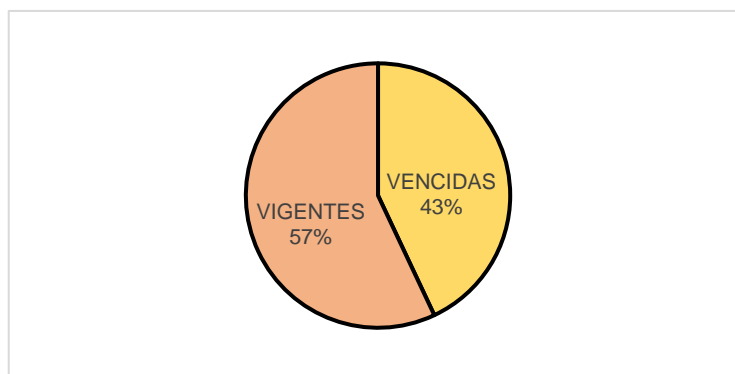
Tabla 7

Número de clientes con deuda después de las estrategias

	VENCIDAS	VIGENTES
CLIENTES	15	14
MONTO S/	350,750.19	462,507.37

Figura 4

Importe de deudas vigentes y vencidas después de las estrategias aplicadas.



Luego de que la empresa aplicara sus estrategias, las deudas vencidas disminuyeron un 22% equivalente 123,023.73, según la figura 2 la cartera vencida era un total de 603,515.74 antes de aplicar las estrategias.

4.4 Analizar la morosidad

4.4.1 Índice de morosidad

Se analizó el índice de morosidad de una empresa de residuos sólidos tomando en cuenta los meses de enero hasta agosto del año 2022.

Tabla 8

Índice de morosidad según la empresa

SALDO DE CARTERA VENCIDA	TOTAL, DE CUENTAS POR COBRAR
129,741.82	813,257.56

TOTAL = 15%

Luego de revisar los documentos entregados por la empresa, se encontró que se consideraron a 4 clientes como morosos, a los cuales la gerencia ya les estaba aplicando las estrategias para recuperar sus cuentas, siendo el total de las cuentas vencidas la deuda aún pendiente por recuperar, por lo tanto, el índice de morosidad que considera la empresa sería del 15%

Tabla 9

Índice de morosidad antes de las estrategias

SALDO DE CARTERA VENCIDA	TOTAL, DE CUENTAS POR COBRAR
603,515.74	936,281.29

64%

Luego realizar la revisión de las cuentas por cobrar y las fechas de vencimiento de la empresa, se encontraron 19 clientes con deuda vencida con un importe de 603,515.74 y no 4, por ende, el porcentaje de morosidad real sería el 64%.

Tabla 10

Índice de morosidad después de las estrategias

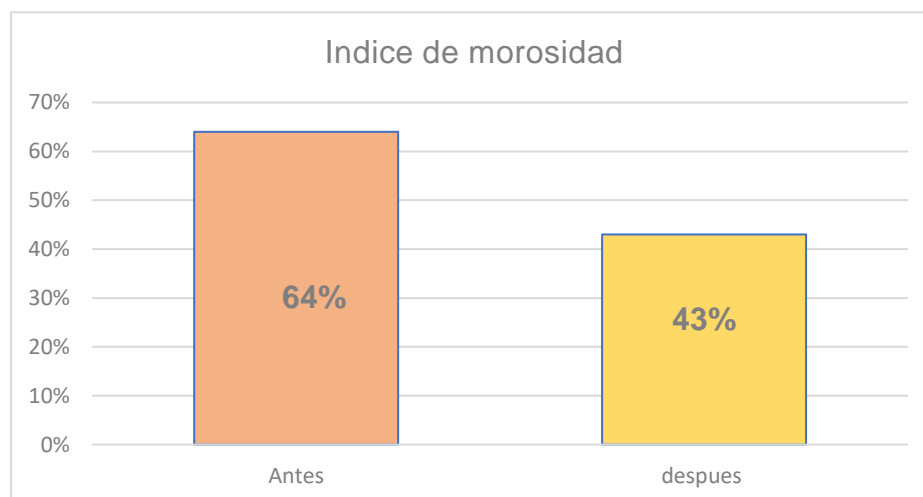
SALDO DE CARTERA VENCIDA	TOTAL, DE CUENTAS POR COBRAR
350,750.19	813,257.56

43%

Para determinar la morosidad respecto al año 2022 se consideró el total de la cartera vencida entre el total de las cuentas por cobrar de enero a agosto dando como resultado el 43% de morosidad que tiene una empresa de residuos sólidos.

Figura 5

Porcentaje de morosidad antes y después de las estrategias



4.5 Plantear un nuevo diseño de proceso de cobranza para una empresa de residuos sólidos.

Después de analizar los procesos y las políticas de cobranza de una empresa de residuos sólidos y teniendo en cuenta la deficiencia de ellas, se presenta un diseño de propuesta, que se enfoca principalmente en las deficiencias que presenta el área. Asimismo, dicho aporte será de mucha ayuda para empresas que tengan el mismo problema o no tengan bien estructurados sus políticas y procesos. Por lo tanto, esas nuevas políticas se deben dar a conocer a los trabajadores en el área de cobranza para mayor efectividad.

POLÍTICAS Y PROCESOS DE COBRANZA

PM

Área de cobranza

1. **Objetivo general:** Establecer las políticas y procesos de cobranza para mejor funcionamiento del área de cobro.
2. **Alcance:** Solo puede utilizar las personas que laboran en el área de cobranza.
3. **Políticas:**
 - Solicitar la información completa de cada cliente para un mejor seguimiento.
 - Notificar a gerencia cada 30 días sobre los clientes que tiene deuda con la empresa, indicando la fecha de emisión de la factura, el plazo de vencimiento y cuantos días paso su demora.
 - Realizar descuentos por pronto pago dependiendo de las características del cliente.
 - El área debe tener un control sistemático detallado sobre las facturas pendientes de cobro.
 - Aplicar estrategias de recuperación de cuentas correspondientes a cada cliente, siempre y cuando el gerente indique y este informado.
 - Realizar segmentaciones de cartera para tomar decisiones sobre los deudores.

POLÍTICAS Y PROCESOS DE COBRANZA

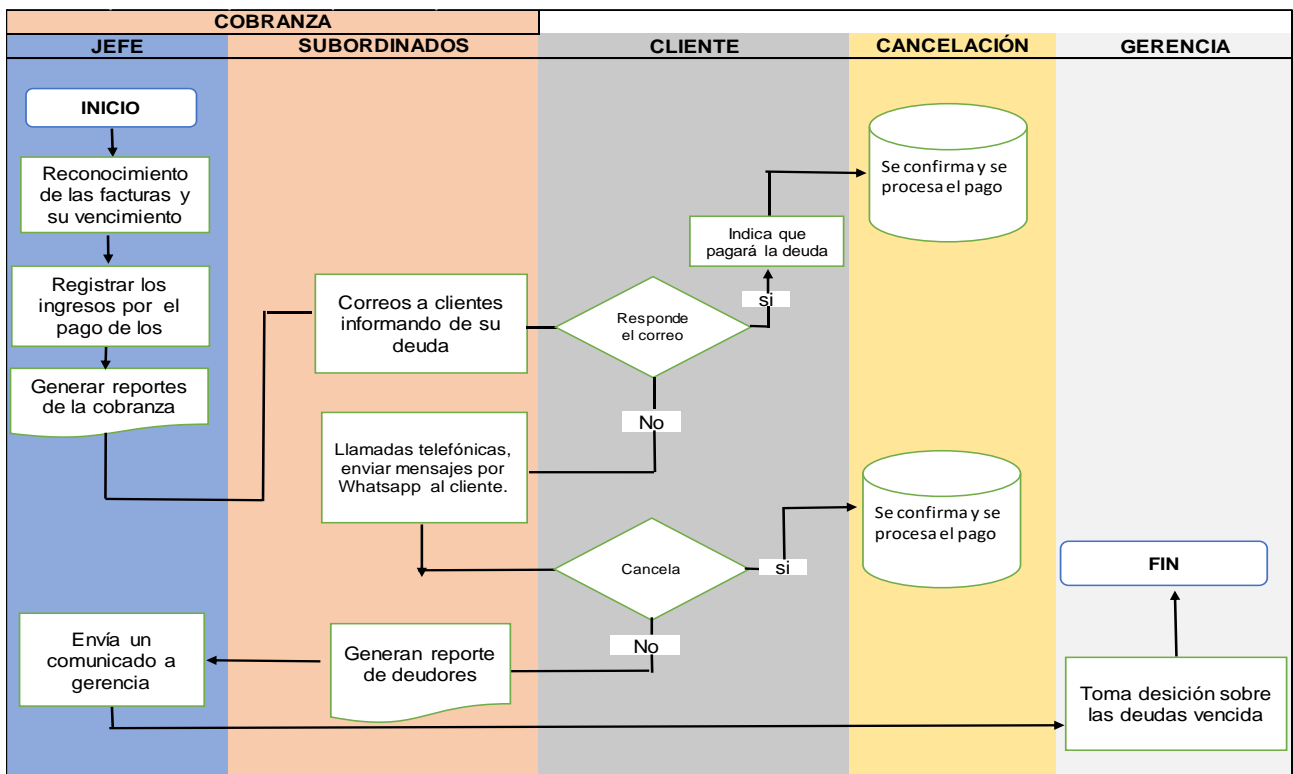
PM

Área de cobranza

4. Procesos de cobranza:

- Realizar el reconocimiento y registro de las facturas de venta.
- Comunicar a los clientes sobre su factura a vencer.
- Si el correo es respondido, se espera la confirmación del pago y se actualiza los reportes.
- De no responder los correos utilizar otros canales de comunicación (mensajes vía WhatsApp o llamadas telefónicas)
- Revisar el estado de la deuda de los clientes antes de realizar los cobros.
- Actualizar la información sobre las deudas vigentes y vencidas.

5. Flujograma para el área de cobranza:



V. DISCUSIÓN

Al realizar el análisis de la gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos de ate, se desarrollaron diversas actividades: se evaluó las políticas del área, procesos de cobranza y estrategias para recuperar las cuentas, en los que se encontraron notorios problemas y fallas en la estructura de los procesos y políticas, con deficientes niveles de cumplimiento para realizar las cobranzas a los clientes y esto se ve reflejado en el alto porcentaje de morosidad que presenta en los periodos de enero a agosto del 2022, causando serios problemas para afrontar sus obligaciones a corto y larga plazo, en consecuencia afectarían sus operaciones comerciales.

Por lo tanto, al analizar la situación actual de la empresa sobre las políticas de cobranza se encontró en un nivel de cumplimiento deficiente, dado que sus puntos débiles son que no cuentan con un flujograma, no notifican a gerencia sobre los clientes con deuda, no realizan segmentación de cartera, no cuentan con estrategias para deudas vencidas. Una mala implementación de políticas incide mucho en las cuentas por cobrar ya que no tiene establecidos reglas y procedimientos que detallan la forma en que se maneja las cobranza y pagos de los clientes. En ese sentido, se coincide con la investigación de Gutiérrez et al (2021), quienes indican que muchas empresas aplican sus políticas de manera implícita sin ninguna guía u opinión de algún profesional que evalúen sus finanzas, por ende, muchas de estas no están correctamente estructuradas y no se basan en la realidad de la entidad, lo que puede incrementar la posibilidad de otorgar un crédito que más adelante no se podrá cobrar o recuperar. Así mismo guarda relación con el trabajo de Mogollón (2021), donde menciona que una inadecuada implementación de políticas de cobranza impactará negativamente en el cobro de las cuentas, causando un incremento de clientes con deuda vencida impactando de forma negativa en las finanzas de una entidad. Se define entonces que una empresa debe estructurar y aplicar unas políticas de acuerdo con la realidad económica y del rubro en la que se encuentra.

Con relación al análisis del cumplimiento de los procesos de cobranza que tiene la empresa, arrojaron un nivel del 67% indicando que es deficiente para proceder con

los cobros a los clientes. En este sentido tiene relación con la investigación de Pizzan et al. (2022) quienes mencionan que la mala administración y organización de los procesos de cobro ocasiona que la empresa no pueda afrontar el incremento de las deudas retrasando la obtención de ingresos los cuales afectan para el desarrollo de sus actividades. Así mismo Gallegos et al. (2017), quienes afirman que las entidades deben de mejorar los procesos de cobranza para que estas sean fáciles de aplicar para el área y sea de forma “amistosa” para con los clientes, de esta forma llevar un mejor control de las cuentas por cobrar. Se determina entonces que el bajo cumplimiento de los procesos de cobranza, causaría el mal control y el aumento de los clientes con deudas, siendo estos procesos el primer paso para realizar los cobros, ya que de no ser así la empresa se vería perjudicada por el incremento de dinero que no se está cobrando.

En cuanto a las verificaciones de las estrategias de recuperación de la cartera morosa, la empresa tiene establecidos dos estrategias una de ella es descuento por pago total de la deuda, logrando así recuperar el 90% de dos clientes y la segunda mediante la aplicación el pago mensual según el cliente y el monto de la deuda vencida, las estrategias establecidas por la empresa resultan ser óptima porque de una u otra forma se logró recuperar un 22% de la cartera morosa. Debido a ello se contrasta con la definición de Villena y Guerrero (2021) que mencionan que una estrategia tradicional no genera presión al cliente para que este realice sus pagos y posiblemente sigan ofreciendo créditos a clientes con deudas vencidas, es necesario que se aplique otras estrategias al cliente morosos para llegar a un acuerdo de cobranza, y así evitar que ambas partes puedan caer en estrategias judiciales. Asimismo, Heredia y Montenegro (2021) mencionan que las estrategias son de mucha importancia para las empresas, ya que ayudan a minimizar riesgos que puedan surgir debido a una mala gestión o por inconvenientes que puedan surgir dentro de una determinada entidad o país. Por otra parte, en la investigación de Martínez et. al (2022), mencionan que si las estrategias son deficientes en una empresa es porque no se realizan de manera oportuna, porque si los encargados de las cobranzas no saben realizar los cobros de la deuda es debido a la falta de políticas y procesos de cobranza claros y oportuno, la falta de motivación y capacitación, dado esto incrementa la morosidad por parte de los clientes y por ende se afectado la empresa. Por ende, se determina que la aplicación de

estrategias para recuperar cuentas vencidas en una empresa es de gran importancia, pero estos se deben elaborar de acuerdo al monto de las deudas y el tiempo que llevan vencidas.

Con relación a las cuentas por cobrar vencidas en la empresa, fue de suma importancia analizar el grado de morosidad los cuales arrojan un 53%, siendo un nivel alto, En este sentido, se coinciden con la investigación de Bernal et al. (2021), quienes afirman que una entidad que no cuente con un procedimiento bien estructurado para realizar la cobranza, causara con alta tasa morosa que es perjudicial y se tienen que tomar medidas para disminuirla. Este resultado es similar a la investigación de Salazar et al. (2021), porque mencionan del descuido de sus cuentas por cobrar vencidas que tienen las empresas por sus procesos deficientes, además de no aplicar revisar las cuentas vencidas los cuales incrementan su cartera morosa. Se determina entonces que el alto índice de morosidad de la empresa se debería al bajo control que tienen sobre las cuentas vencidas, por ende, representa un problema en sus operaciones provocando que no tengan el dinero para hacerse cargo de sus obligaciones a corto y largo plazo.

Por último, luego de analizar los resultados se observa la poca eficiencia de las políticas y procesos de cobranza los cuales representan un problema para realizar el cobro a los clientes. En este sentido una propuesta de un nuevo diseño de políticas y proceso para la cobranza serán de gran ayuda, así como indican Reyes y Garces (2019), en su investigación donde mencionan que luego de analizar la morosidad será de gran importancia para revisar si la gestión de cobranza está siendo efectiva y poder solucionar fallas y solucionarlos, para luego diseñar una propuesta de mejora. Por lo tanto, realizar una propuesta rediseñando las políticas y procesos de cobranza de una empresa, será la mejor solución para controlar las cuentas por cobrar y minimicen el grado de morosidad que se encuentra en la entidad, reflejándose en sus finanzas.

VI. CONCLUSIONES

- Al analizar la gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos se concluye que las políticas y procesos están mal implementadas, obteniendo un nivel de cumplimiento deficiente, asimismo la morosidad de la empresa está en un nivel alto, esto podría causar serios problemas para la entidad y más aún en el sector que se encuentra. Por lo que se deduce que es importante modificar la gestión de cobranza una que este acorde con la realidad del negocio.
- Con relación a las políticas de cobranza, el nivel de cumplimiento es deficiente, con una valorización del 70%, esto se debe a que no cumplen con ciertos criterios que debería tener un área de cobranza, por lo que es importante restaurar las políticas, contar con más medios de comunicación, solicitar el estado de cuenta para un mejor control ya que mala estructura estaría ocasionando que la empresa no pueda realizar oportunamente los cobros a sus clientes y sea complicado la recuperación de la cartera vencida.
- Al respecto con los procesos de cobranza de la empresa, el nivel de cumplimiento sería deficiente, porque el área de cobranza no tendría un control sobre las fechas de vencimiento de las facturas, este bajo cumplimiento de los criterios para el proceso de cobranza se debería a que los procesos se habrían creado de forma empírica por parte de los dueños, Por lo tanto, la empresa tendría un incremento en las cuentas por cobrar lo cual representa menos efectivo para sus operaciones comerciales.
- En cuanto a la revisión de las estrategias de recuperación de cartera morosa, la empresa cuenta con dos estrategias establecidas, estas resultan ser optimas por que se logró recuperar la cuenta de dos clientes que tenían más de 60 días de retraso y otros cuatro mediante una negociación estarían pagando mensualmente. Por lo que es importante que la empresa cuente con estrategias para afrontar cuentas pendientes de los clientes que por algún motivo hayan retrasado su pago.

- Según los análisis realizados en enero hasta agosto, se aplicó el índice de morosidad arrojando un resultado del 43%, por que la empresa tendría 350,750.19 de cuentas vencidas, a pesar de tener estrategias de recuperación que han sido eficientes, por ende, de no controlar este porcentaje de morosos repercutirá en sus operaciones y obligaciones con terceros, lo cual haga que necesiten de financiación por la baja liquidez si en caso no disminuyera el porcentaje obtenido.
- Se encontraron ciertos niveles de deficiencia en la gestión de la cobranza que estaría ocasionando un porcentaje alto de morosidad en la empresa, por ende, el área de cobranza tendría que evaluar la propuesta de procesos y políticas presentada, ya que están creadas acorde a los problemas que están presentando con sus criterios.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos en, ate 2022., se encontró deficiencias, por tal motivo se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda reestructurar o diseñar la política de cobranza, para un mejor control sería bueno notificar a gerencia sobre los deudores y puedan tomar medidas sobre ellas, así mismo si el cliente es puntual es sus pagos y ya es cliente antiguo sería bueno o recomendable aplicarle un descuento por pronto pago siempre y cuando este informado gerencia. Al modificar la política de cobranza se debe evaluar el nivel económico y el rubro comercial en el que se encuentra la empresa para así obtener resultados positivos.
- Se recomienda que antes de rediseñar o crear nuevos procesos de cobranza, se deben considerar criterios en base a los objetivos y necesidades de la empresa, de esta forma los procedimientos para realizar los cobros deberán ser analizados acorde con la realidad económica del sector en el que se encuentra, de esta forma la entidad será mucho más competitiva y eficiente obteniendo resultados positivos.
- Se recomienda a la empresa medir correctamente el índice de morosidad considerando el total de cuentas vencidas y el total de cuentas por cobrar, para que de esta forma puedan conocer el estado real de sus finanzas, y tomar decisiones en base a ellas, además que se debe mantener una tasa por debajo del 15% lo cual es controlable para la entidad.
- Se recomienda que la propuesta diseñada se aplique, ya que los criterios utilizados para sus procesos están estructurados en base a la realidad económica en el que se encuentra la empresa, además que las políticas nuevas serian de gran ayuda para controlar los niveles de morosidad ya existentes.

REFERENCIAS

Aguilar, O. (23 de abril de 2022). ¿Cómo implementar una estrategia de cobranza efectiva? *Por cobrar*.

<https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>

Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. y Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arias Gonzáles, J. y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting eirl.

<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Arteaga, G. (19 de octubre de 2020). ¿Qué es el análisis de datos? Métodos, técnicas y herramientas. *Testsiteforme*.

<https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>

Bernal Neyra, P.M., Segura Ojeda, L.S. y Oblitas Otero, R.C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranza para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095>

Blanco, R., Mayordomo, S., Menéndez, A. y Mulino, M. (2020). Las necesidades de liquidez y la solvencia de las empresas no financieras españolas tras la perturbación del Covid-19. *Documentos Ocasionales – Banco de España*, 20, 1-30.

<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/20/Fich/do2020.pdf>

Calderón Bandera, C. P. (2022). *La cobranza*. Centro de estudios Fiscales. https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

Castillo, N. (07 de agosto 2018). Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175-noticia/?ref=ecr>

Coll, M. (09 de mayo de 2021). Índice de morosidad. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>

De la Torre, A. (16 de agosto de 2022). Las pymes acumulan impagos por valor de 349.00 millones, un 42% más que hace un año.

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/08/16/economia/1660672896_921572.html

Fernández, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez., & Quintana. (2019). validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2),441-450.

<http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e390.pdf>

Gallegos, S., Galarreta, G., Ruiz, P. y Gutiérrez, J. (2017). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza. *Revistas Universidad Señor de Sipan*. 4(1),

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>

García, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26).

<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/573263325002.pdf>

Gayoso, R. (11 de diciembre de 2020). ¿Qué es la gestión de cobranzas? Investigación & desarrollo. <https://blog.nosis.com/que-es-la-gestion-de-cobranzas/>

Gómez, A. (3 de marzo de 2021). ¿Qué es una muestra representativa? *Fundación para la Investigación Social Avanzada*.

<https://isdfundacion.org/2021/03/11/que-es-una-muestra-representativa/>

Gómez, A. (10 de octubre 2018). ¿Qué es y para qué sirve el muestreo estadístico? *Fundación para la investigación social avanzada*.

<https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>

González Plasencia, C. J. y Paredes Santiago, J.A. (2020). *Impacto de las estrategias de cobranza en el índice de morosidad de la empresa distribuidora Regza S.R.L. Chocope, 2019* [Trabajo de grado, Universidad privada del Norte].

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29125/Gonzales%20Plascencia%20Cristian%20Jeferson_Paredes%20Santiago%20Jordan%20Amrai_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez Peralta, S.D., Peralta Castillo, A.L. y Mayrena Bellorín, M.U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del super las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de Farem- Estelí*, 10 (38), 149 – 165.

<https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/11949/13830>

Heredia Espinoza, M. J. y Montenegro Cotrina, C. J. (2021). *Estrategia de cobranza para reducir la morosidad en “Mi banco” sede en Cayalti, 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8311/Heredia%20Espinoza%20Marcos%20%26%20Montenegro%20Cotrina%20Cristhian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heredia, F. y Torres, H. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz –2018. *Tzhoecoen*, 11(2), 92-103.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>

Hernández, A. (15 de febrero de 2021). Impactos en tu empresa por no realizar un cobro a tiempo. *Por cobrar*. <https://porcobrar.com/impactos-en-tu-empresa-por-no-realizar-un-cobro-a-tiempo/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado y Baptista Lucio, M. (2017). Metodología de la investigación. *Mc Graw Hill Education*.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Mendoza, S., y Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>

Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M. y Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Veritas Et Scientia*, 11(1), 125 - 137.

<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/606/585>

López, H. (26 de agosto 2016). Políticas de cobranza. *Univia*.

<https://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 23(4), 259-263.

<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>

Márquez C. (27 de Julio 2021). Políticas de cobranza en Instituciones educativas: Por qué y Cómo crearlas. *Aulicum*. <https://aulicum.com/blog/politicas-de-cobranza/>

Martínez Fernández, F.M., Collazos Vargas, M.A. y Castro Suárez, D.A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984>

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3 (1) 151-164.

<https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/244>

Quispe Estela, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon S.R.L. Jaén* [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Periche Delgado, G. S., Ramos Farroñan, E.V. y Chamolí Falcón, A.W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la caja rural de ahorro y crédito raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4),206-212.

<https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>

Pizzan-Tomanguillo, N., García, E., Rosales, C. y Pizzan-Tomanguillo, S. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477.

<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/237/120>

Puican Rodríguez, V.H. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 5593 -5604.

<https://www.turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803/7494>

Resendiz, F. (1 de noviembre de 2021). *Proceso y Tipos de Cobranza: 4 estrategias para la gestión de cobranza*. <https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>

<https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>

Revista Economía. (16 de marzo de 2022). 5to informe de morosidad: la morosidad ha vuelto a niveles pre pandemia. *Economía – Revista de actualidad, gestión y turismo*. <https://www.revistaeconomia.com/5to-informe-de-morosidad-la-morosidad-ha-vuelto-a-niveles-pre-pandemia/>

<https://www.revistaeconomia.com/5to-informe-de-morosidad-la-morosidad-ha-vuelto-a-niveles-pre-pandemia/>

- Reyes Chávez, N. A. y Garcés Álava B. S. (2019). La gestión de cobranza en la empresa Unión Compañía Nacional de Seguros S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, noviembre 2019, 1696-8352. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/gestion-cobranzas-empresa.html>
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W. y Vásquez Villanueva, C. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en la Instituciones de Educación Básica. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de empresas*, 22(4), 37-53 http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Salazar, A., Córdova, J., Villanueva, J. y Merino, M. (2021). Estrategia de cobranza y el índice de morosidad del servicio funerario de una sociedad de beneficencia en el Perú. *Horizonte Empresarial*. 8(1), 395-405. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1645/2352>
- Sampaolessi, L. (28 de junio 2022). 5 estrategias para efectivizar tu gestión de cobranza. *Aulicum*. <https://aulicum.com/blog/gestion-de-cobranza-2/>
- Villena López, O.R. y Guerrero Velástegui, C.A. (2021). Gestión de cobranza en empresas comercializadoras de electrodomésticos Caso Marcimex, Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(9),815-836. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>

ANEXOS

Anexo 1 – Matriz de operacionalización de variables

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General		
¿Cómo se encuentra la gestión de cobranza de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022?	Analizar la gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		
¿Cómo se encuentra la política de cobranza de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022?	Analizar las políticas de cobranza de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022		
¿Cómo son las estrategias de cobranza de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022?	Revisar los procesos de cobranza de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022		
¿Cómo es el proceso de cobranza de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022?	Verificar las estrategias de recuperación de la cartera morosa de una empresa de residuos sólidos de Ate, 2022		
¿Cómo se encuentra la morosidad de una empresa de residuos sólidos ?	Analizar la morosidad de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022		
¿De que manera se puede diseñar una estrategia de cobranza de una empresa de residuos sólidos?	Diseñar un proceso de cobranza de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022.		
		X: Gestión de cobranza X1 : Políticas de cobranza X2: Estrategias de cobranza X3: Procesos de cobranza	Tipo de investigación Descriptiva Diseño de investigación No experimental Técnica Analisis documental y observacion Instrumento Guia de analisis documental y guia de observación
		Y: Morosidad Y1: Ratio de morosidad	Población Las políticas, los procesos del área de cobranza, los comprobantes, las estrategias de recuperación de cartera morosa Muestra Son las políticas, procesos del área de cobranza, los comprobantes, las estrategias de recuperación de cartera morosa de enero a agosto 2022

Anexo 2 – Matriz de consistencia

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE COBRANZA	Es un conjunto de funciones que aseguran la sana y efectiva administración de finanzas de las empresas, cuyo principal objetivo es activar la relación comercial con los clientes (Gayoso 2020).	La gestión de cobranza es un conjunto de operaciones que se efectúan para dirigir y/o administrar el área de cobranza	Políticas de cobranza	Nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza
			Proceso de cobranza	Nivel de cumplimiento de proceso del área de cobranza
				% De clientes con deuda
			Estrategias de recuperación de cartera morosa	% de clientes recuperados con las estrategias
				% de cada cartera recueprada por cada cliente
				% de clientes con deuda despues de las estrategias
MOROSIDAD	Heredia (2018), menciona que la morosidad es una ratio que mide la eficiencia del área financiero de una entidad, este se mide al dividir el total de deudas atrasadas entre el total de deudas vigentes midiendo así el riesgo por morosidad en un periodo.	La morosidad se produce cuando el cliente no paga sus deudas a tiempo	Ratio de morsidad	Indice de moridad

Anexo 3 – Guía de observación

Guía de observación - Procesos y políticas de cobranza

Empresa : Una empresa de residuos solidos de cobranza

Ambiente: Area de cobranza

Hora :

Fecha:

ITEM	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
	Dimensión 1 Políticas de cobranza			
1	¿El área cuenta con un flujograma para realizar el cobro a los clientes?		x	No cuenta con un flujograma establecido, esto se realizaria de acuerdo a la experiencias que tiene la empresa en el sector comercial.
2	¿El área notifica a la gerencia sobre los clientes con deuda?		x	Esta información llega a gerencia cuando se solicita los Estados financieros trimestrales.
3	¿Realizan descuentos cuando el cliente paga antes de la fecha pactada?		x	No hace ningún descuento por pronto pago.
4	¿Tienen establecido un control sistemático para el manejo de las deudas de los clientes?	x		El área maneja el sistema Excel donde lleva un control sobre las deudas.
5	¿Realizan segmentaciones de cartera antes de tomar decisiones sobre los deudores?		x	La empresa no realiza una segmentación de cartera para cobrar.
6	¿Realizan estrategias para cobrar al cliente con deuda vencida?		x	El área no actúa inmediatamente a menos que la deuda supere mas de dos meses vencida.
7	¿El área cuenta con trabajadores calificados para su función?		X	El área cuenta con un gerente titulado en administración, mientras que los otros 3 son practicantes universitarios
8	¿Aplican mensualmente indicadores financieros para saber el estado de sus cuentas?		x	El área no aplica estos indicadores mensualmente, si no cada tres meses cuando se entrega la información financiera a la gerencia.
9	¿Se pide información necesaria para realizar los cobros?	x		La empresa solicita el número, ruc y los correos de contacto.
10	¿Se realizan negociaciones de cobro con los clientes morosos?	x		La empresa realiza negociaciones según el monto, el tiempo y al tipo de cliente.
	Dimensión 2 Procesos de cobranza			
11	¿Registran la emisión y la fecha de vencimiento de la factura?		x	El área únicamente solicita los reportes de cuentas x cobrar para revisar los pendientes
12	¿Informan a los clientes de sus cuentas pendientes antes de su vencimiento?		x	El área no suele informar a los clientes de sus cuentas que están por vencer
13	¿Se guían de algún reporte para realizar los cobros?	x		Solicitan los reportes de venta
14	¿El área comunica al cliente de sus deudas vencidas?	x		Al momento del vencimiento de una cuenta se envían correos al cliente informando de su deuda
15	¿Utilizan otros medios para informar a los clientes de su deuda ya vencida?		x	El área solo envía correos a los clientes mas no informan por otros medios
16	¿El área solicita los estado de cuenta ?		x	Únicamente solicitan los reportes de cuentas por cobrar

Anexo 4 – ficha de análisis documental

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL N° 1

Empresa : Empresa de residuos solidos

Area: Cobranza

Indicador: Estrategia de recuperación de cartera morosa

Objetivo: Verificación de las estrategias de recuperación de cartera morosa.

Fecha: 5 de setiembre 2022

Realizado: Santa cruz - Quijano

ITEM	MES	N° DE CLIENTES	MONTO	CUENTAS VENCIDAS	CUENTAS VIGENTES	OBSERVACIÓN
1	ENERO	1	111,397.16	111,397.16	0.00	Estrategia 2
2	FEBRERO	1	65,185.29	65,185.29	0.00	Estrategia 2
3	MARZO	1	56,197.48	56,197.48	0.00	Estrategia 2
4	ABRIL	1	19,985.62	19,985.62	0.00	Estrategia 2
5	MAYO	3	31,000.00	31,000.00	0.00	3 vencidas
6	JUNIO	4	55,900.00	55,900.00	0.00	4 vencidas
7	JULIO	7	220,493.18	155,344.19	65,148.99	5 vencidas 2 vigentes
8	AGOSTO	11	376,122.56	108,506.00	267,616.56	3 vencidas 8 vigentes
TOTAL	-	29	936,281.29	603,515.74	332,765.55	19 vencidas 10 vigentes

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL N° 2

Empresa : Empresa de residuos solidos

Área: Cobranza

Indicador: Índice de morosidad

Objetivo: Analizar la morosidad

Fecha: 5 de setiembre

Realizado: Santa Cruz - Quijano

ITEM	CONCEPTO	SALDO DE CARTERA VENCIDA	TOTAL DE LAS CUENTAS X COBRAR
1	SEGÚN LA EMPRESA	129,741.82	813,257.56
2	ANTES DE LAS ESTRATEGIAS	603,515.74	936,281.29
3	DESPUES DE LAS ESTRATEGIAS	350,750.19	813,257.56

Anexo 4 – Carta de autorización de la empresa.



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

Datos Generales

Nombre de la organización	RUC:
Nombre del titular o representante legal:	DNI:
Magna Calderón Vivanco	43011652

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos, Ate 2022"	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de contabilidad	
Autor:	DNI:
A) Quijano Gutierrez, Yasuri Deira	70876403
B) Santa Cruz León Cristian Abel	73067048

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

Lugar y Fecha: Lima, 07 de julio del 2022

 
MAGNA CALDERÓN VIVANCO
Gerente General

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

Anexo 5 – Carta de presentación



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Carola Salazar Rebaza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título de investigación es: La gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos Ate, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Quijano Gutiérrez, Yasuri
DNI: 70876403



Firma
Santa Cruz León Cristian Abel
DNI:73067048

Anexo 6 – Certificado de validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA (GUÍA DE OBSERVACIÓN)**

Nº	VARIABLES 2DIMENSIONES 20 ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE:							
	Gestión de cobranza							
	DIMENSIÓN 1 (Políticas de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El área cuenta con un flujograma para realizar el cobro a los clientes?	x		x		x		
2	¿El área notifica a la gerencia sobre los clientes con deuda vencida?	x		x		x		
3	¿Realizan descuentos por pronto pago?	x		x		x		
4	¿Tienen establecido un control sistemático para realizar la cobranza?	x		x		x		
5	¿Realizan segmentaciones de cartera para tomar decisiones sobre los	x		x		x		
6	¿Realizan estrategias para cobrar al cliente con deuda vencida?	x		x		x		
7	¿El área cuenta con trabajadores calificados para su función?	x		x		x		
8	¿Utilizan indicadores financieros para saber el estado de sus cuentas?	x		x		x		
9	¿Se pide información necesaria para realizar los cobros?	x		x		x		
10	¿Se realizan negociaciones de cobro con los clientes morosos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. (Proceso de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Registran la emisión y la fecha de vencimiento de la factura?	x		x		x		
12	¿Informan a los clientes de sus cuentas pendientes antes de su	x		x		x		
13	¿Se guían de algún reporte para realizar los cobros?	x		x		x		
14	¿El área comunica al cliente de sus deudas vencidas?	x		x		x		
15	¿Utilizan otros medios para informar a los clientes de su deuda ya	x		x		x		
16	¿El área solicita los estados de cuenta?	x		x		x		
17	¿Actualizan su registro después de los pagos de los clientes?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carola Salazar Rebaza DNI: 18110438

Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada, docente de educación superior

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Velasco Taipe Marco Antonio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título de investigación es: La gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos Ate, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Quijano Gutiérrez, Yasuri
DNI: 70876403



Firma
Santa Cruz León Cristian Abel
DNI:73067048



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA (GUÍA DE OBSERVACIÓN)**

Nº	VARIABLES 2DIMENSIONES 20 ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE:							
	Gestión de cobranza							
	DIMENSIÓN 1 (Políticas de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El área cuenta con un flujograma para realizar el cobro a los clientes?	X		X		X		
2	¿El área notifica a la gerencia sobre los clientes con deuda vencida?	X		X		X		
3	¿Realizan descuentos por pronto pago?	X		X		X		
4	¿Tienen establecido un control sistemático para realizar la cobranza?	X		X		X		
5	¿Realizan segmentaciones de cartera para tomar decisiones sobre los	X		X		X		
6	¿Realizan estrategias para cobrar al cliente con deuda vencida?	X		X		X		
7	¿El área cuenta con trabajadores calificados para su función?	X		X		X		
8	¿Utilizan indicadores financieros para saber el estado de sus cuentas?	X		X		X		
9	¿Se pide información necesaria para realizar los cobros?	X		X		X		
10	¿Se realizan negociaciones de cobro con los clientes morosos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. (Proceso de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Registran la emisión y la fecha de vencimiento de la factura?	X		X		X		
12	¿Informan a los clientes de sus cuentas pendientes antes de su	X		X		X		
13	¿Se guían de algún reporte para realizar los cobros?	X		X		X		
14	¿El área comunica al cliente de sus deudas vencidas?	X		X		X		
15	¿Utilizan otros medios para informar a los clientes de su deuda ya	X		X		X		
16	¿El área solicita los estados de cuenta?	X		X		X		
17	¿Actualizan su registro después de los pagos de los clientes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Velasco Talpe Marco Antonio DNI: 08309316

Especialidad del validador: Auditoría & Tributación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de octubre del 2022

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Walter Gregorio Ibarra Fretell

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de Contabilidad de la UCV, en la sede de Lima Ate, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contador Público.

El título de investigación es: La gestión de cobranza y la morosidad de una empresa de residuos sólidos Ate, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Quijano Gutiérrez, Yasuri
DNI: 70876403



Firma
Santa Cruz León Cristian Abel
DNI:73067048


**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA (GUÍA DE OBSERVACIÓN)**

N°	VARIABLES 2DIMENSIONES 20 ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE:							
	Gestión de cobranza							
	DIMENSIÓN 1 (Políticas de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El área cuenta con un flujograma para realizar el cobro a los clientes?	x		x		x		
2	¿El área notifica a la gerencia sobre los clientes con deuda vencida?	x		x		x		
3	¿Realizan descuentos por pronto pago?	x		x		x		
4	¿Tienen establecido un control sistemático para realizar la cobranza?	x		x		x		
5	¿Realizan segmentaciones de cartera para tomar decisiones sobre los	x		x		x		
6	¿Realizan estrategias para cobrar al cliente con deuda vencida?	x		x		x		
7	¿El área cuenta con trabajadores calificados para su función?	x		x		x		
8	¿Utilizan indicadores financieros para saber el estado de sus cuentas?	x		x		x		
9	¿Se pide información necesaria para realizar los cobros?	x		x		x		
10	¿Se realizan negociaciones de cobro con los clientes morosos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. (Proceso de cobranza)	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Registran la emisión y la fecha de vencimiento de la factura?	x		x		x		
12	¿Informan a los clientes de sus cuentas pendientes antes de su	x		x		x		
13	¿Se guían de algún reporte para realizar los cobros?	x		x		x		
14	¿El área comunica al cliente de sus deudas vencidas?	x		x		x		
15	¿Utilizan otros medios para informar a los clientes de su deuda ya	x		x		x		
16	¿El área solicita los estados de cuenta?	x		x		x		
17	¿Actualizan su registro después de los pagos de los clientes?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Walter Gregorio Ibarra Fretell DNI: 06098355

Especialidad del validador: Finanzas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

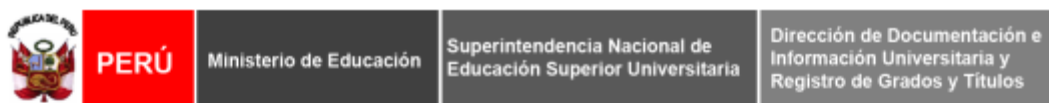
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de octubre del 2022

WLF

Firma del Experto Informante.

Anexo 7 – Grados académicos de validadores.



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SALAZAR REBAZA, CAROLA ROSANA DNI 18110438	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 16/01/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 05/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
SALAZAR REBAZA, CAROLA ROSANA DNI 18110438	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 28/12/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
SALAZAR REBAZA, CAROLA ROSANA DNI 18110438	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
SALAZAR REBAZA, CAROLA ROSANA DNI 18110438	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/03/2015 Fecha egreso: 29/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS Fecha de diploma: 19/09/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/1988 Fecha egreso: 31/03/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Fecha de diploma: 05/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/09/2009 Fecha egreso: 06/01/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	ABOGADO Fecha de diploma: 16/04/2008 Modalidad de estudios: •	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/07/2010 Modalidad de estudios: • Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
VELASCO TAIPE, MARCO ANTONIO DNI 08309316	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 29/10/2010 Modalidad de estudios: •	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
IBARRA FRETTELL, WALTER GREGORIO DNI 06098355	DOCTOR EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 16/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
IBARRA FRETTELL, WALTER GREGORIO DNI 06098355	MAESTRO EN FINANZAS Fecha de diploma: 23/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
IBARRA FRETTELL, WALTER GREGORIO DNI 06098355	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 20/06/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
IBARRA FRETTELL, WALTER GREGORIO DNI 06098355	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 30/03/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR REBAZA CAROLA ROSANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE UNA EMPRESA DE RESIDUOS SÓLIDOS, ATE 2022.", cuyos autores son SANTA CRUZ LEON CRISTIAN ABEL, QUIJANO GUTIERREZ YASURI DEIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR REBAZA CAROLA ROSANA DNI: 18110438 ORCID: 0000-0003-2143-0109	Firmado electrónicamente por: CSALAZARR el 15- 11-2022 21:26:59

Código documento Trilce: TRI - 0441416