



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo
Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tineo Capiso, Melissa (orcid.org/0000-0001-9558-1765)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado especialmente a mi familia, los mismos que me brindaron su apoyo incondicional para lograr ser una profesional universitaria, inculcando valores y principios para nuestra vida.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por permitirme seguir con vida en estos momentos, asimismo a nuestra universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de cumplir nuestro objetivo de ser Lic. En administración, finalmente a nuestro asesor del curso, quien compartió su experiencia y conocimientos y lograr cumplir con nuestro sueño.

Índice de Contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos..... | iv |
| Índice de Tablas..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1. Tipos y diseño de investigación..... | 13 |
| 3.2. Variables, Operacionalización | 14 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimientos: | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 17 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 18 |
| IV. RESULTADOS..... | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 23 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 27 |
| VII. RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS | 29 |
| ANEXOS | |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Tabla cruzada entre Gestión de cobranza vs. Tipos de morosos. | 19 |
| Tabla 2 Tabla cruzada entre Gestión de cobranzas vs. Procesos de reclamación a los morosos..... | 20 |
| Tabla 3 Tabla cruzada entre Gestión de cobranzas vs. Evaluación de la morosidad. | 21 |
| Tabla 4 Tabla cruzada entre Gestión de cobranzas vs. Morosidad. | 22 |

Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023; la metodología de estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 120 y muestra por 76 propietarios. Asimismo, para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables gestión de cobranza y morosidad, a la vez, se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta, el mismo que constó de 17 interrogantes para la primera variable y 16 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Finalmente se determinó a través del coeficiente de rho Spearman un valor de 0.617, indicando que existe un grado de correlación positiva considerable entre las variables gestión de cobranza y morosidad, a la vez, se obtuvo un sig bilateral de 0.000 menor al 0.05, determinado que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna.

Palabras Clave: Gestión de cobranza, Morosidad, Propietarios

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between collection management and delinquency in the company Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesus Maria – Lima, 2023; the study methodology was of the applied type, non-experimental design, under a quantitative approach and correlational level. The population consisted of 120 and shows 76 owners. Likewise, for the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables of collection management and delinquency, at the same time, the questionnaire and the survey technique were used as an instrument, which consisted of 17 questions for the first variable. and 16 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. Finally, a value of 0.617 was determined through the Spearman rho coefficient, indicating that there is a considerable degree of positive correlation between the collection management and delinquency variables, at the same time, a bilateral sig of 0.000 less than 0.05 was obtained, determined that The null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

Keywords: collection management, delinquency, owners

I. INTRODUCCIÓN

En este momento la gestión de cobranza es parte elemental de la organización de una empresa, siendo importante ya que ayudara a las empresas a evitar la acumulación de alguna deuda. Esto implica un conjunto de estrategias para el funcionamiento, de la misma que ayudara a la mejora de la morosidad.

Cabello, et. al, (2020) con el estudio Gestión de una política de crédito y cobranzas en las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, cuya finalidad es elaborar el análisis de la gestión de una política de crédito y cobranzas en la entidad en estudio. La conclusión más relevante fue que el 88% de cada empresa comercializa su venta al crédito, por otro lado, un 56% de del negocio mercantil no estaría aplicando una política de crédito y cobranza, asimismo un 70% desconoce o no aplica el tipo de política crediticia. Se analizo que los negocios necesitan determinar una política de crédito y cobranza que sustente su venta al crédito.

Rinza, et al, (2022) con el estudio Gestión de cobranza y los efectos en la recaudación tributaria del municipio del distrito de Chongoyape, cuyo propósito fue que se establezca el efecto en la gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la entidad en estudio, a la vez, utilizó la encuesta como técnica, así como un análisis documental. Se llego a concluir que en el municipio en estudio se analizan los el estado de cobranza, sin embargo, manifiestan que es gobierno local es el responsable de aplicar el método y técnica de cobranza, logrando analizar cada situación del contribuyente facilitando su aportación.

Mogollón, (2021) en su artículo Gestión de Cobranza y el impacto en la gestión Financiera de la empresa PP S.A, Su propósito verificar el impacto de la gestión de cobranza en la gestión financiera, para ello se tomó en cuenta la eficacia del trabajador que lo elabora, la identificación del proceso deficiente que ocasiona un riesgo interno relevante e impacta de manera negativa para conseguir el objetivo e implementar política de cobranza salvaguardando el recurso financiero. Se concluyo que la gestión de cobranza posee un impacto sobre el resultado financiero del negocio en referencia a la cuenta por cobrar y su antigüedad.

Chavarín, (2015) con el estudio en México, Morosidad en el pago de crédito y rentabilidad de la banca comercial, cuyo propósito principal fue verificar de forma empírica si en México la morosidad logra representar uno de los factores significativos para la rentabilidad de cada banco, la problemática indicada se está

volviendo muy marcada de acuerdo a los bajos crecimientos económicos logrados en el país. Se llegó a concluir de forma empírica que en la ciudad los niveles de morosidad representan uno de los factores significativos de la rentabilidad en la entidad financieras.

Bernal y Segura, (2020) en su artículo en Jaén, Diseño de un manual de procedimiento de crédito y cobranza que reduzca la morosidad en negocios Darcell servicios integrados S.R.L, el propósito fue el diseño de un manual de procedimientos de crédito y cobranza que permita reducir la morosidad. Se concluyó, que la elaboración que un manual de procedimientos de crédito y cobranza es de gran importancia para los negocios, permitiendo un eficiente proceso de evaluación a los clientes, logrando como resultado, una disminución del crédito vencido, así como la disminución de la morosidad.

Golman & Bekerman, (2018) con en estudio ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar, el propósito fue diferenciar cada variable determinante que influye en el mayor o menor grado de morosidad en los pagos prestatarios de los micro-financieros. Asimismo, se corroboró que, al analizar cada base de información de la entidad, se identificó cada característica muy relevante en los prestatarios, el mismo que incluye los personales, del hogar y sobre todo de los mismos créditos otorgados que permita brindar una explicación de los comportamientos frente al abono de su cuota,

El actual estudio se realizó en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. dedicada a la construcción y venta de unidades inmobiliarias, ubicado en Jesús María – Lima. A la vez, se observó que la entidad posee problemas de gestión de cobranzas la misma que se manifiesta, retrasos de pagos, falta de política de cobranzas, falta de opciones de pagos y envío tardío de comprobantes de pagos, las cuales estarían trayendo como consecuencias, falta liquidez de ingresos monetarios, problemas legales entre consumidor y empresa, impagos y exceso de morosidad. Según lo mencionado el estudio procura que se determine una existente relación de la gestión de cobranzas y morosidad, para posteriormente brindar alternativas al problema encontrado.

Formulación del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?

Formulación de problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?; ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?; ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?

A continuación, se justifica el trabajo a nivel teórico, el mismo que está fundamentado por las teorías recopiladas de diversos autores que especifican cada variable en estudio. Las recopilaciones de las investigaciones nos permiten dar soluciones a la problemática. La aportación de las teorías permite que los investigadores incrementen sus conocimientos en relación a nuestras variables; Justificación práctica: Se aplicará el respectivo aplicando herramientas científicas tales como los instrumentos, los que se aplicarán a la muestra en estudio, autorizando proceder con los procedimientos para una efectiva ejecución de cada actividad; Justificación social: el estudio contribuirá a la empresa objeto de estudio, sobre lo importante de tener conocimiento sobre la gestión de cobranza y morosidad. La investigación permitirá presentar alternativas y/o soluciones, a otras empresas relacionadas a la misma actividad.

Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023; Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023; Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.

Hipótesis General: H1: Existe relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023; H0: No existe relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se describe cada antecedente en relación a cada variable en estudio.

Coronel, (2019) con el trabajo, cuya finalidad fue realizar el análisis de gestión de cobranzas de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle – Ecuador y sus indicadores principales financieros, los mismos que se asocian al riesgo de crédito en las cooperativas en el segmento. Identificando factores de riesgos internos y externos, que pudieran afectar la calidad en la cartera de crédito de consumo. Definiendo parámetros y/o variables que se tienen que considerar para definir las estrategias de cobranza. Trabajando con un método cuantitativo, con respecto al conocimiento de las variables y sus indicadores que se relacionan con las evoluciones en los créditos del rubro y, cualitativo con respecto a la identificación, evaluación y descripción de elementos que las cooperativas consideran implementar modelos de gestión de cobranza. Concluyendo que el sector de cooperativas se ubica en un debilitamiento patrimonial, esto propio a una considerable pérdida que afrontan por incumplir obligaciones con los asociados, desarrollado por el inadecuado esquema de gestión de cobranzas.

Fiallos, (2017) con el trabajo Determinante de morosidad macroeconómico en los sistemas bancarios del sector privado de Ecuador. Donde su busco conocer cómo afecta la variable macroeconómica en el nivel de morosidad, para ello emplearon como una de las técnicas a regresión lineal múltiple, análisis discriminante y datos de panel, los mismos que permiten que se conozca los comportamientos de morosidad con la variable macroeconómica. Se utilizó el método discriminante, buscando desarrollar la reclasificación de cada dato empleado, permitiendo el análisis de la morosidad con variables categóricas, de donde los resultados brindaron un rango clasificado en alto, medio y bajo. Concluyendo que no existe un modelo de teoría único que permite determinar variables de morosidad en los créditos bancarios. El trabajo se basó en datos históricos, que permita definir variables que se ajusten a definir tasas de morosidad. Teniendo presente que esta investigación se centra en variables macroeconómicas, por lo mismo no se consideraron variables microeconómicas que pudieran afectar de forma directa los resultados de morosidad obtenido, ya que

estas últimas requieren de otro tipo de estudio que no se ha trabajado en este trabajo.

Chisaguano, (2019) en su tesis en Ecuador, Morosidad y la provisión de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financiero, teniendo el fin de un análisis de la morosidad y provisión de la cartera de crédito de la entidad en estudio. Siendo un trabajo de enfoque mixto, con un método cualitativo-descriptivo (describiendo situaciones, acciones de la entidad), desarrollando un modelo de campo, teniendo contacto directo con el medio con el fin de obtener datos; a la vez, trabajo bajo un enfoque cuantitativo en el departamento contable, la misma que permitió el análisis de información de morosidad y provisión de cartera de crédito. Concluyendo que, morosidad influye inversamente con la cobertura de provisión y, que antes que se otorgue un crédito la cooperativa comprueba la solvencia del cliente, por lo mismo se indica que no todos ellos son susceptibles a recibir el mismo riesgo, ya que, teniendo en cuenta la solvencia patrimonial con respecto al aspecto cuantitativo, se les otorga los límites máximos de riesgos, estando distinto para cada cliente.

Nole, (2015) con el estudio Estrategia de cobranza y morosidad de pago del servicio zonal de Ferreñafe de una entidad prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque S.A, teniendo como fin que se conozca la relación entre las variables estudiadas, asimismo se utilizaron una metodología descriptiva, permitiendo conocer todas las características estudiadas con respecto a cómo se encuentra la empresa en su estrategia de cobranzas y su existente relación con la morosidad. Concluyendo que las estrategias empleadas son implementar un software que permita reducir la cartera de morosidad, brindar comodidad en el abono de una deuda acumulada o vencida, evitando incrementar las moras a través de los cortes de servicios, segmentando la cartera.

Zurita y Zavaleta, (2021) en su trabajo en Chiclayo Gestión de cobranza para la disminución de la constructora e inmobiliaria titanio S.A.C. Para ello busco proponer una estrategia de cobranza que permita la reducción de la morosidad. Para ello se trabajó bajo un método descriptivo, analizando y diagnosticando las variables en un momento determinado, permitiendo la descripción de un fenómeno. Especificando las peculiaridades de la población. Se concluye que las estrategias

de cobranza si permite la disminución de la morosidad, determinada por 03 dimensiones: establece la gestión de cobranza, el tipo de cobranza y determina la forma de cobranza. Empleándose estas estrategias se busca disminuir los índices de morosidad en la organización.

Encinas, (2019) con el estudio en Tacna Gestión de cobranza y recuperación de la cartera de morosidad del servicio postpago de telefónica del Perú. Planteando como propósito conocer los factores que permiten una deficiente gestión de cobranza para recuperar la cartera de morosidad. Empleándose el método no experimental al no existir grupos de control, siendo transversal recolectando información en un solo momento. Concluyendo que el factor que genera deficiencias al gestionar las cobranzas se relaciona con la recuperación de las carteras morosas. Por lo mismo, este trabajo diagnostica que el departamento de cobranza, no efectúa el procedimiento adecuado al instante que realiza cobranzas del servicio postpago, debiéndose esto incorporar al proceso de control.

Valer, (2021) en su estudio en Huancayo Gestión de Cobranza y Liquidez de la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Su propósito planteado busca conocer la relación entre las variables estudiadas. Su método fue de tipo aplicativo, correlacional-descriptivo, a la vez, en su resultado se logró un rho Spearman de 0,532, siendo esta relación positiva media, por otro lado también se relacionó la gestión de cobranza y liquidez la relación es significativa. Teniendo presente que se debe poseer un control más estricto en la rotación de cuenta por cobrar, y de esta manera se tendrá en consideración cada que tiempo se cancelan los créditos y, solo cuando el tiempo es mayor al promedio aplicar un proceso de cobranza y establecerlo. Concluyendo que las actividades que se están ejecutando de cobranza, de acuerdo al análisis realizado, se están desarrollando de forma inapropiada, afectando de forma negativa en la liquidez empresarial.

Campodónico y Arévalo, (2019) con el trabajo en Tarapoto, Gestión de cobranza y liquidez en la empresa Berean Service S.A.C. Para ello se trabajó con los estados financieros de la organización, permitiendo la evaluación de los niveles de liquidez en los años mencionados y, analizándose a través de los ratios de liquidez. Trabajo con un método descriptivo, buscando describir los fenómenos de una determinada circunstancia personal-temporal-geográfica. Describiendo un

aspecto de cómo se presentan estos fenómenos. Concluyendo que las acciones realizadas en la gestión de cobranza es analizar la aplicación de estrategia y el seguimiento de pagos, siendo empleadas de forma incorrecta en un 64%, afectando la liquidez de la organización. Por lo mismo, la deficiencia se debe a la falta de emisiones y aplicaciones en la notificación, así como cada llamada telefónica y cronograma de mensaje que permitan prevenir a los clientes de su vencimiento de las deudas y, también el escaso personal capacitado para realizar estas acciones de cobro.

Sánchez y Pacheco, (2020) con el estudio Gestión de cobranza para disminuir los niveles de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén. Busco generar sistemas de administración de cobranzas que permita la disminución de los niveles de moras en la organización. De enfoque cuantitativo-propositivo, descriptivo, no experimental, aplicándose una encuesta de tipo Likert, trabajándose con un total de 30 sujetos, con una muestra de 9, llegándose a utilizar un cuestionario, guía de entrevistas y análisis documental. Concluyendo que la organización para gestionar cobranzas y disminuir morosidades debe aplicar políticas de cobranza financiera, como giro de cuentas por cobrar, implicando un promedio de recuperaciones de cobranzas discontinuas, conllevando a limitar el otorgamiento de créditos; conllevándolos a que acuda a una nueva estrategia de cobranza que mejore los índices de morosidad y servicio ofrecido.

Se procede a la descripción de las bases teóricas de la gestión de cobranzas.

Castillo, (2021). La cobranza es una acción que permite el cumplimiento de los compromisos asumidos, ya sea en función a un crédito brindado o el pago de facturas. Su efectividad marcará su sostenibilidad de la empresa, la satisfacción y el aumento de las ventas, valorando la capital del trabajo.

Hernández y De Hernández, (2013). Los cobros deben poseer un método y organización, permitiendo el éxito de las mismas. “Conocer al cliente” es un aspecto fundamental para el logro de una cobranza exitosa.

Morales, (2014). Administración de cobranzas permite identificar el proceso que se ejecuta al momento de realizar un cobro, después de realizado el crédito, a quien se le brindo. Resaltándose la relevancia de las cobranzas para las finanzas

empresariales. Ilustrándose al lector la adecuada administración de cartera de cobranzas y, el diseño de políticas de créditos necesarios para el cobro de créditos brindados.

Importancia: Según Czerny, (2021). Es de gran relevancia para la organización, ya que, al no ejecutarse de forma óptima puede acarrear grandes dificultades que van desde dificultades para el crecimiento hasta el quiebre (al acumular grandes deudas, perdiendo liquidez, por lo mismo, la organización no sería capaz de cumplir con todas sus obligaciones a cabalidad). En estos escenarios cabe la posibilidad que las organizaciones busquen fuentes externas de financiamiento, conllevando de esta manera a adicionar gastos por los mismos intereses que se generan para el desarrollo de sus operaciones. Por lo mismo al poseer una gestión de cobranza efectivo, le permitirá tener garantía de liquidez, creciendo a nivel de rentabilidad y optimizando los recursos de la organización. Realizándose con el fin de evitar malos entendidos o no saber responder a cuestionamientos de los usuarios, ya que se busca la adecuada comunicación para la recuperación de la deuda y, manteniendo la relación con el cliente.

Políticas de cobranzas: Según Casas, (2020). Las políticas son normas que deben darse durante un tiempo en específico, estableciendo la organización un modelo para el cobro de deudas vencidas. Requiriendo de variables, que los empresarios con una visión financiera deben considerar, con el fin de orientar de forma segura y eficiente la gerencia de créditos y cobranzas. Se recomienda que estas políticas sean evaluadas de forma periódica, considerando las condiciones y necesidades de la organización, y cómo se desarrollan sus operaciones.

Estrategias para el gestor de cobranzas: Según Coronel, (2019). Dependerá de diversos factores, que poseen diversos tipos de incidencias en los resultados de la organización. Para ello se emplean dos métodos, los mismos que son bases para identificar factores en función a la relevancia y explicar la morosidad, estas son: a) Matriz de transición: Aplicación que se usa para medir el riesgo del crédito. b) Matriz de Holmes: Herramienta que se basa en el asentimiento de un grupo de personas que permite determinar la relevancia de cada uno.

Objetivo de la gestión de cobranza: Según Mogollón, (2021) el objetivo será garantizar que el proceso se brinde de forma oportuna y total, regida por los principios básicos de una venta de crédito, y que se dará cuando el valor ingresa a caja.

Dimensiones: Según Guevara y Upiachichua, (2019) se dan:

Modalidades de cobranza: Se brinda diferentes formas de cobro, buscando que estas cuentas se cancelen de forma inmediata. Por lo tanto, se requiere conocer los diversos indicadores: -Notificación por escrito; en este caso la organización (un asesor) enviara un escrito para acordar la obligación al cliente. -Llamadas telefónicas; referido a la realización de llamadas telefónicas al cliente y el reclamo del pago rápido, esto cuando las notificaciones son inútiles. -Agencias de cobro; la organización hace entrega de las cuentas incobrables a una agencia de cobros o un abogado, y de esta forma se torne más efectivo.

Técnicas de cobranza: Se realizan el empleo del método de cobranza, con el fin de que los clientes realicen de manera rápida la cancelación de la misma. Para ello es relevante que se conozca: a. Recordatorio: Consiste en hacer recordar al cliente de la deuda que posee y esta se encuentra vencida, por algún medio de cobranza como carta, llamada. b. Insistencia: Referido a las persecuciones y hostigamientos (mensajes, visitas) por la organización hacia el cliente, teniendo como fin que el cliente realice el pago después de estos avisos.

Procesos judiciales: Tiende a darse este tipo de cobranza, solo en caso de que el cliente se rehúse a realizar la cancelación de la deuda morosa, viéndose la organización obligada a ejecutar estos procedimientos. Para ello es necesario que se conozcan ciertos indicadores: a. Preventiva: Método que involucra hacer recordar que el plazo de pago se está venciendo, generando el interés para pagar la deuda. b. Extrajudicial: Proceso en donde se busca la recuperación del dinero sin ir a juicio, por lo que no existe demanda al deudor. c. Judicial: Último recurso que ejecutan las organizaciones para la recuperación de dinero. No existiendo un plazo determinado para la recaudación del dinero, pero esta cobranza se ejecuta a partir del día noventa en que se vencieron los periodos de tiempo de crédito.

Seguidamente, se procede a la descripción de las bases teóricas de la morosidad.

Brachfield, (2015). La morosidad es un aspecto que se ha desarrollado en muchos sectores, involucrando que el aspecto de pagos a destiempo se haya vuelto un comportamiento generalizado. Teniendo en cuenta que algunas organizaciones no realizan el pago a proveedores con el fin de obtener a posteriores beneficios atípicos.

Ferro, (2020). En los actuaries del mercado siempre se ha existido los pagos aplazados. Siendo empleado por las empresas, esto porque los pagos aplazados brindan protección al comprador, ya sea que el producto se encuentre defectuoso o padecer de algún vicio oculto, y por otro lado, por el beneficiado antes estos pagos atrasados, ya que se cuenta con financiaciones alternas que tienden a ser menores que las financiaciones que las empresas bancarias brindan en un plazo corto.

Brachfield, (2013). Se debe desmitificar la idea que las morosidades son un problema en la crisis económica. Por ejemplo, en España en épocas de bonanza económica siempre ha existido índices de morosidad con baja intensidad y también los moroso contumaces, los mismos que pueden pagar, pero no lo realizan de forma intencional.

Clasificación crediticia del deudor - morosidad: Según Castillo y Cárdenas (2018). Esto se determina por la capacidad que poseen al pagar, los flujos de ingresos y los niveles de cumplimiento de obligaciones, las solvencias y su historial crediticio. Se considera que las obligaciones deudoras de los clientes se están cumpliendo cuando sus fondos se emplean para el pago de los mismos.

Factores de morosidad: Según Espinoza, Aquino, Lima, Villafuerte, Sánchez y Mamani, (2020). Las moras incentivan al prestamista a un efecto perjudicial, conllevándolos a generar situaciones adversas para efectuar los compromisos de pagos. Por lo mismo, las demoras en los pagos (morosidades) conllevan al incremento de la inestabilidad de una organización, generando un incremento en las necesidades financieras y a su vez la falta de liquidez.

Motivos de la morosidad, Según Espinoza, Aquino, Lima, Villafuerte, Sánchez y Mamani (2020), Se menciona las categorías y respuesta de los clientes en ella: A) Suspensión de actividades económicas. Rptas. 1) Nos encontramos en cuarentena en casa por lo mismo no existen ingresos y el rubro donde trabajo no es de primera necesidad. 2) Cerré el taller. 3) Mi negocio no se encuentra en la línea de primeras necesidades. B) Deudas al banco Rptas. 1) Me encuentro preocupada por las deudas, pero en esta cuarentena no se puede trabajar. 2) Aislamiento social. 3) Tengo un menor de edad y me da miedo salir por temor a contagiarme. C) Problemas de Salud. Rptas. 1) Mi esposa se realizó una intervención quirúrgica y aún se encuentra en tratamiento. De acuerdo a las interpretaciones de motivo para el incumplimiento de pagos, se determinó los siguientes factores: estabilidad laboral, tipo de profesión ligadas a aspectos económicos sin restricción (docentes, médicos y comerciantes).

Recomendación - Inspeccionar a clientes morosos, Según Pacheco, (2019)

Todo pago no realizado representa un costo para la empresa, y por lo mismo según el parlamento europeo señala que se pueden ejecutar cobros con intereses de mora al deudor, y de ser factible repercutir los gastos de gestión y recobro, considerando contar con asesoría jurídica apropiada, por si se requiere de realizar procedimientos judiciales.

Causas de morosidad, Según Altuve, (2018). Estas se clasifican entres grandes grupos: 1. Se consideran a variables que se involucran al ciclo económico, ya que, los créditos siguen una conducta procíclica, impulsando a la economía en momentos en que se expande, se acentúa o se desacelera en época de crisis. 2. Se contempla a aquella variable que afecta la liquidez o capacidad de pago del agente económico (organizaciones/hogares) esto a mayor tasa de intereses o menor ingreso. 3. Involucra cada variable que interviene en los niveles de endeudamiento a agentes económicos, ya que a mayor endeudamiento incrementa la probabilidad de los niveles de morosidad.

Dimensiones: Según Guevara y Upiachichua, (2019) siendo las siguientes.

Tipos de morosos: Dirigido al sujeto que no cancela sus deudas, y las incurrencias en moras se clasifican en grados de morosidad: A. Moroso indiferente; posee

capacidad para cancelar la deuda, no realizándolo por olvido u indiferencia. B. Moroso insolvente; esta puede ser accidental o pasajera, si el sujeto que adeuda se encuentra en un mal momento, pero se recuperara o se tornara permanente si este aspecto económico continua y la poca capacidad de pago es habitual. C. Moroso con mala fe; posee la capacidad para cancelar, pero no lo desea, generando el retraso de los mismos.

Proceso de reclamación a morosos: La forma de trata la morosidad va a depender de las situaciones de los deudores y su conducta. Generándose el proceso de cobro por fases: A. Fase inicial o recordatorio; de manera cordial se llama o escribe las fechas de pago y se informa la deuda anterior y los retrasos. B. Fase intermedia; se da cuanto no se recibe respuesta ante el aviso anterior, con una segunda carta o llamadas, empleando un lenguaje enérgico para hacer recordar la falta de respuesta y/o persistencia de la deuda anterior. C. Fase final; a posterior de diversas comunicaciones con el deudor y al no encontrar respuesta no la logra cancelar, se considera continuar con acciones legales, previo a ello se informará al deudor, ya que, se busca solucionar el problema sin necesidad que se llegue a los tribunales.

Evaluación de la morosidad: Para conocer los niveles de morosidad se emplea ciertos ratios, la misma que brinda los índices de morosidad, índice de cobertura y terminando con la calificación de la mora. A. Índice de morosidad; Ratio que va a representar el porcentaje de créditos o clientes que adeudan. Denotando que si la deuda por cobrar no se excede del 1% estas se pueden recuperar, al ser un bajo nivel, pero si este porcentaje se incrementa se considera un riesgo convirtiéndose en deuda estimada como gasto. B. Índice de cobertura; ratio que permite evaluar cada cuenta como gastos de una institución en relación a la totalidad de créditos o clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipos y diseño de investigación

Tipo: Fue aplicada, Según Paniagua y Condori (2018) Es aquel estudio que esta buscando la resolución de aquel problema de producción, distribución y consumo del bien o servicio. La finalidad de los estudios aplicados en la ciencia social es establecer un programa de mejora de la gestión, de acuerdo al problema suscitado.

Diseño: Fue no experimental, de acuerdo a Sánchez, et. al. (2018) es aquella en donde no se manipula cada variable, sólo se describen y analizan de forma tal a la presentada en la realidad.

Se conto con un enfoque cuantitativo: Según Hernández, et. al, (2003) emplean la recolección y análisis de datos respondiendo interrogantes de las investigaciones y probar cierta hipótesis definida, sin embargo, tiene confianza en la medición numérica, y contabiliza de forma frecuente valiéndose de la estadística determinando con exactitud cierto patrón o comportamiento.

Asimismo, la investigación es del nivel correlacional. Según los autores Moreno-Galindo, (2018), indican que es aquella en la cual se visualiza cómo se relaciona o vincula diverso fenómeno entre sí, identificando el comportamiento de una variable con la otra. Por lo general, está buscando evaluar cómo se relacionan dos o más conceptos, categorías de cada variable.

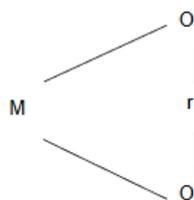
Dónde:

M = Muestra

O_1 = variable 01

O_2 = variable 02

r = relación entre las variables



3.2. Variables, Operacionalización

Variable.1. Gestión de cobranzas

Definición conceptual:

Morales, (2014). permite identificar el proceso que se ejecuta al momento de realizar un cobro, después de realizado el crédito, a quien se le brindo. Resaltándose la relevancia de las cobranzas para las finanzas empresariales. Ilustrándose al lector la adecuada administración de cartera de cobranzas y, el diseño de políticas de créditos necesarios para el cobro de créditos brindados.

Definición operacional:

La variable se medirá en tres dimensiones: Modalidades de cobranza, técnicas de cobranza y procesos judiciales. Se uso encuesta y el cuestionario.

Dimensiones:

Modalidades de cobranza

Indicador

- Notificaciones por escrito
- Llamadas telefónicas
- Agencias de cobros

Técnicas de cobranza

Indicador

- Insistencia
- Recordatorio de pagos

Procesos judiciales

Indicador

- Preventiva
- Extrajudicial
- Judicial

Escala de medición: Ordinal

Variable 2. Morosidad

Definición conceptual:

Brachfield, (2013). Se debe desmitificar la idea que las morosidades son un problema en la crisis económica. Por ejemplo, en España en épocas de bonanza económica siempre ha existido índices de morosidad con baja intensidad y también los moroso contumaces, los mismos que pueden pagar, pero no lo realizan de forma intencional.

Definición operacional:

La variable se medirá en tres dimensiones: Tipos de morosos, procesos de reclamación a los moros y evaluación de la morosidad, Se uso encuesta y el cuestionario.

Dimensiones:

Tipos de morosos

Indicador

- Indiferente
- Insolvente
- Mala fe

Procesos de reclamación a los morosos

Indicador

- Fase Inicial
- Fase intermedia
- Fase final

Evaluación de la morosidad

Indicador

- Índice de morosidad
- Índice de cobertura

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Se le menciona a aquel conjunto de casos, definidos, limitados y accesibles, los cuales forman la totalidad de elementos seleccionados para un estudio, los mismos que cumplen con una diversidad de criterios definidos. (Arias, et. al, 2016) La población a investigar correspondió a 120 propietarios de las unidades inmobiliarias

Criterios de Inclusión: Propietarios de las unidades inmobiliarias.

Criterios de exclusión: Aquellos que no son propietarios de las unidades inmobiliarias.

Muestra: se le conoce como aquel estudio que incluye a un subgrupo de la población, la misma que es representativa en una población. (Arias, et. al, 2016) La investigación se aplicó con una muestra de tipo encuesta, por lo que se considera una población de 120 personas.

Donde:

e= Margen de error máximo aceptado: 7%

p= Probabilidad a favor: 50%

q= Probabilidad en contra: 50%

z= Nivel de confianza: 95%

N= Tamaño de la población: 120

n= Tamaño de muestra buscado: 76

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Posterior a los aplicado en la formula, nos da como resultado, que n es igual a 76, lo que resulta que será el total de personas de muestra en la investigación.

Muestreo: Según Arias, Villasis y Miranda (2016) menciona que es una de las técnicas empleadas en las que se puede obtener una mayor o menor seguridad. Para nuestro caso se eligió el muestreo no probabilístico.

Unidad de análisis: Los propietarios de las unidades inmobiliarias de la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se aplico una encuesta. De acuerdo a los autores Feria, et. al (2020), es esencialmente, uno de los medios alternativos para su aplicación y por lo general se realiza para cada individuo establecido por el investigador.

Instrumento: Se uso el cuestionario, según Nocedo (2015), es uno de los instrumentos utilizados en la metodología científica, en la cual se establecen una diversidad de interrogantes de acuerdo a las variables que se desea estudiar establecidas por ciertos factores o dimensiones establecidas.

Validez: según Santos (2017), se le conoce como aquella evaluación realizada por diversos especialistas, en la que revisan cuan apropiada es cada interrogante para el estudio deseado, para ello realizan ciertas observaciones para luego brindar el visto bueno y de esa forma pueda ser aplicado. La misma que se realizó con tres especialistas de la temática,

Confiabilidad: según Santos (2017), en este apartado se expresa aquel grado de precisión del instrumento, para ello utilizan diversas herramientas o programas estadísticos que miden las diversas interrogantes planteadas y proporcionan un valor. En nuestro caso se empleo el Alfa de Cronbach a través del programa SPSS-vers.26.

3.5. Procedimientos:

Según Cruz y Paredes (2019), Se le denomina a aquellos procesos de investigación, los mismos que consisten en brindar un seguimiento lógico y estructurado, empleando diversas estrategias que orientan la forma de desarrollar el estudio a investigar. De acuerdo a ello en el siguiente trabajo se estableció el problema a investigar, antes ello se solicitó la autorización a la gerencia administrativa de la empresa, se inició con la búsqueda de las investigaciones y bases teóricas que sustenten nuestro trabajo, para ello se indago las causas y consecuencias, para llevar a cabo la investigación, para posteriormente elaborar las encuestas y el cuestionario, de acuerdo a cada dimensión establecida.

3.6. Método de análisis de datos

Para establecer la siguiente información, se realizó un estudio estadístico que permite analizar y determinar el grupo de datos, para la solución de problema de las variables, para ello se empleó el análisis descriptivo e inferencial. De acuerdo a los autores Matos, et. al (2020), se le denomina estadística descriptiva al procedimiento que recolecta, organiza, analiza e interpreta a determinada

información según cada variable de interés de los investigadores. Por otro lado, según Ponce (2019), indica que en la estadística inferencial se permite al investigador realizar generalidades establecidas en nuestro estudio, ya sea al establecer nuestra hipótesis planteada y de acuerdo a ello analizar cada dato e interpretando cada uno de los resultados, los cuales sirven de insumo para posteriormente plantear alternativas de solución.

3.7. Aspectos éticos

Según Llempen y Santisteban (2017), los aspectos éticos son de gran utilidad para cada investigador al elaborar un estudio científico, los cuales deben ser tomados en cuenta por cada investigador. De acuerdo a ello, en nuestro no divulgara los nombres o datos de los propietarios en estudio, por ello se garantiza la veracidad de los datos obtenidos, y la honestidad en los datos, por otro lado, todos los autores serán citados y posteriormente referenciados. A su vez, se cumplirá lo establecido en el código de ética, el mismo que está plasmado en Resolución de Consejo Universitario N^o 0126-2017/UCV.

IV. RESULTADOS

Seguidamente procedemos a la descripción de cada resultado según cada objetivo planteado

Objetivo Específico 01: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₁: Existe relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₀: No Existe relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

Tabla 1

Tabla cruzada entre Gestión de cobranza vs. Tipos de morosos.

| | | Tipos de morosos | | | Total | Correlación |
|----------------------|------------|------------------|---------|--------------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Gestión de cobranzas | Deficiente | 18,4% | 0,0% | 0,0% | 18,4% | Rho de Spearman 0,587** Sig. (bilateral) 0,000 |
| | Regular | 0,0% | 7,9% | 5,3% | 13,2% | |
| | Optimo | 0,0% | 28,9% | 39,5% | 68,4% | |
| Total | | 18,4% | 36,8% | 44,7% | 100,0% | |

Nota. En la tabla 01, se aplicó el Rho de Spearman, con el que se obtuvo una correlación de la variable gestión de cobranza y la dimensión tipos de morosos con un 0.587, indicando una existente correlación positiva considerable, estableciendo una relación directa y proporcional entre ellas.

En hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman, adquiriendo un Sig. Bilateral es 0.00 inferior al 0.05, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima con los tipos de morosos con un 39.5%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, debe establecer estrategias de gestión de cobranza permitiendo que se mejore los tipos de morosos.

Objetivo Específico 02: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₁: Existe relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₀: No existe relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

Tabla 2

Tabla cruzada entre Gestión de cobranzas vs. Procesos de reclamación a los morosos.

| | | Procesos de reclamación a los morosos | | | Total | Correlación |
|----------------------|------------|---------------------------------------|---------|--------------|--------|--|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Gestión de cobranzas | Deficiente | 18,4% | 0,0% | 0,0% | 18,4% | Rho de Spearman 0,633** Sig. (bilateral) |
| | Regular | 0,0% | 6,6% | 6,6% | 13,2% | |
| | Optimo | 0,0% | 6,6% | 61,8% | 68,4% | |
| Total | | 18,4% | 13,2% | 68,4% | 100,0% | 0,000 |

Nota. En la tabla 02, usamos el Rho de Spearman, obteniendo una correlación entre la variable gestión de cobranza y la dimensión Procesos de reclamación a los morosos con un 0.633, indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, estableciendo una relación directa y proporcional.

Para la hipótesis específica 02, se llegó a emplear el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral es 0.00 inferior al 0.05, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima en los Procesos de reclamación a los morosos con un 61.8%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, debe establecer un plan de gestión de cobranza con el fin mejorar los procesos de reclamo a morosos.

Objetivo Específico 03: Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₁: Existe relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₀: No existe relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

Tabla 3

Tabla cruzada entre Gestión de cobranzas vs. Evaluación de la morosidad.

| | | Evaluación de la morosidad | | | Total | Correlación |
|----------------------|------------|----------------------------|---------|--------------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Gestión de cobranzas | Deficiente | 18,4% | 0,0% | 0,0% | 18,4% | Rho de Spearman 0,619** Sig. (bilateral) 0,000 |
| | Regular | 0,0% | 7,9% | 5,3% | 13,2% | |
| | Optimo | 0,0% | 26,3% | 42,1% | 68,4% | |
| Total | | 18,4% | 34,2% | 47,4% | 100,0% | |

Nota. En la tabla 03, usamos el Rho de Spearman, adquiriendo una correlación entre la variable gestión de cobranza y la dimensión Evaluación de la morosidad con un 0.619, indicando una existente correlación positiva considerable, determinando una relación directa y proporcional.

Para la hipótesis específica 03, se manejó el Rho de Spearman, obteniendo un Sig. Bilateral es 0.00 inferior al 0.05, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima con la Evaluación de la morosidad con un 42.1%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, debería implementar estrategias de gestión de cobranza con la finalidad que mejore la evaluación de la morosidad.

Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₁: Existe relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

H₀: No existe relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

Tabla 4

Tabla cruzada entre Gestión de cobranzas vs. Morosidad.

| | | Morosidad | | | Total | Correlación |
|----------------------|------------|------------|---------|--------------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Gestión de cobranzas | Deficiente | 18,4% | 0,0% | 0,0% | 18,4% | Rho de spearman 0,617** Sig. (bilateral) 0,000 |
| | Regular | 0,0% | 6,6% | 6,6% | 13,2% | |
| | Optimo | 0,0% | 10,5% | 57,9% | 68,4% | |
| Total | | 18,4% | 17,1% | 64,5% | 100,0% | |

Nota. En la tabla 04, aplicamos el Rho de Spearman, obteniendo una correlación entre la variable gestión de cobranza y morosidad con un 0.617, indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, estableciendo una relación directa y proporcional.

Para la hipótesis general, se manejó el Rho de Spearman, adquiriendo un Sig. Bilateral es 0.00 inferior a 0.05, logrando que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima con la morosidad en un 57.9%.

De acuerdo a la estadística inferencial, la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, debe formular estrategias de gestión de cobranza con el fin mejorar la morosidad en la entidad.

V. DISCUSIÓN

Se procede a la discusión cada resultado que se encontró, según nuestro objetivo planteado, el mismo que se contrasta con otros estudios en referencia a las variables estudiadas.

En relación al objetivo general, aplicamos el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación entre la variable gestión de cobranza y morosidad con un 0.617, indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, estableciendo una relación directa y proporcional. Para la hipótesis general, se manejó el Rho de Spearman, adquiriendo un Sig. Bilateral es 0.00 inferior a 0.05, logrando que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, en la que la gestión de cobranzas influye de forma óptima con la morosidad en un 57.9%. Los resultados encontrados se contrasta con el trabajo de Nole, (2015) con el estudio Estrategia de cobranza y morosidad de pago del servicio zonal de Ferreñafe de una entidad prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015, teniendo como fin que se conozca la relación de cada variable estudiada, para ello utilizaron un método descriptivo, permitiendo conocer todas las características estudiadas con respecto a cómo se encuentra la empresa en su estrategia de cobranza y su relación con la morosidad. Concluyendo que las estrategias empleadas son implementar un software que permita reducir la cartera de morosidad, brindar comodidad en el abono de una deuda acumulada o vencida, evitando incrementar las moras a través de los cortes de servicios, segmentando la cartera. Según lo expuesto se interpreta lo importante de los trabajos de gestión de cobranza ya que es una de las herramientas importantes para la gestión financiera, la cual ayuda a que se mejore el capital de trabajo, maximizando el valor de nuestra organización y sobre todo la utilización eficiente de esta herramienta permite que pueda disminuir la morosidad.

En relación al primer objetivo específico, se aplicó el Rho de Spearman, con el que se logró una correlación de la variable gestión de cobranza y la dimensión tipos de morosos con un 0.587, indicando una existente correlación positiva considerable, instaurando una relación directa y proporcional entre ellas.

En hipótesis 01, se utilizó el Rho de Spearman, adquiriendo un Sig. Bilateral es 0.00 inferior al 0.05, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima con los tipos de morosos con un 39.5%. los resultados plasmados se contrasta con el trabajo de Zurita y Zavaleta, (2021) en su trabajo Gestión de cobranza para la disminución de la constructora e inmobiliaria titanio S.A.C., Chiclayo. Para ello busco proponer una estrategia de cobranza que permita la reducción de la morosidad. Para ello se trabajó bajo un método descriptivo, analizando y diagnosticando las variables en un momento determinado, permitiendo la descripción de un fenómeno. Especificando las peculiaridades de la población. Concluyendo que la estrategia de cobranza si permite la disminución de la morosidad, determinada por 03 dimensiones: establece la gestión de cobranza, el tipo de cobranza y determina la forma de cobranza. Empleándose estas estrategias se busca disminuir los índices de morosidad en la organización. De lo anteriormente expuesto, se puede indicar que la gestión de cobranza es primordial ya que permite mantener un orden de cada crédito, evitando la acumulación de una deuda y sobre todo la disminución financiera, identificando los tipos de morosidad.

En relación al segundo objetivo específico, obteniendo una correlación entre la variable gestión de cobranza y la dimensión Procesos de reclamación a los morosos con un 0.633, indicando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, estableciendo una relación directa y proporcional. Para la hipótesis específica 02, se llegó a emplear el Rho de Spearman, alcanzando un Sig. Bilateral es 0.00 inferior al 0.05, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima en los Procesos de reclamación a los morosos con un 61.8%. Los resultados encontrados se contrasta con el trabajo de Coronel, (2019), con el propósito de realizar el análisis de gestión de cobranzas de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle – Ecuador y sus indicadores principales financieros, los mismos que se asocian al riesgo de crédito en las cooperativas en el segmento. Identificando factores de riesgos internos y externos, que pudieran afectar la calidad en la cartera de crédito de

consumo. Definiendo parámetros y/o variables que se tienen que considerar para definir las estrategias de cobranza. Trabajando con un método cuantitativo, con respecto al conocimiento de las variables y sus indicadores que se relacionan con las evoluciones en los créditos de las cooperativas de ahorro y crédito del rubro y, cualitativo con respecto a la identificación, evaluación y descripción de elementos que las cooperativas consideran la implementación de un modelo de gestión de cobranza. Concluyendo que el sector de cooperativas se ubica en un debilitamiento patrimonial, esto propio a una considerable pérdida que afrontan por incumplir obligaciones con los asociados, desarrollado por el inadecuado esquema de gestión de cobranzas. Esta variable está muy relacionada con la dimensión Procesos de reclamación a los morosos la cual es definida por los autores Guevara y Upiachichua, (2019) como la forma de trata la morosidad va a depender de las situaciones de los deudores y su conducta. Generándose el proceso de cobro por fases: A. Fase inicial o recordatorio; de manera cordial se llama o escribe las fechas de pago y se informa la deuda anterior y los retrasos. B. Fase intermedia; se da cuanto no se recibe respuesta ante el aviso anterior, con una segunda carta o llamadas, empleando un lenguaje enérgico para hacer recordar la falta de respuesta y/o persistencia de la deuda anterior. C. Fase final; a posterior de diversas comunicaciones con el deudor y al no encontrar respuesta no la logra cancelar, se considera continuar con acciones legales, previo a ello se informará al deudor, ya que, se busca solucionar el problema sin necesidad que se llegue a los tribunales. De acuerdo a lo indicado se puede interpretar que los estudios de gestión de cobranza son muy importantes ya que conlleva a diversas acciones, planes o estrategias, las mismas que combinadas generan una gran capacidad para negociar y lograr disminuir los procesos de reclamo de los clientes morosos.

En relación al tercer objetivo específico, usamos el Rho de Spearman, adquiriendo una correlación entre la variable gestión de cobranza y la dimensión Evaluación de la morosidad con un 0.619, indicando una existente correlación positiva considerable, consiguiendo establecer una relación directa y proporcional. Para la hipótesis específica 03, se manejó el Rho de Spearman, obteniendo un Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, por el ello se concluyó rechazar la hipótesis nula para finalmente aceptar la alterna, el mismo que se

sustenta mediante el cruce de porcentaje, indicando que la gestión de cobranzas influye de forma óptima con la Evaluación de la morosidad con un 42.1%. los resultados encontrados se contrasta con el trabajo de Sánchez y Pacheco, (2020) con el estudio Gestión de cobranza para la disminución de los niveles de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén. Busco generar sistemas de administración de cobranzas que permita la disminución de los niveles de moras en la organización. De enfoque cuantitativo-propositivo, descriptivo, no experimental, aplicándose una encuesta de tipo Likert, trabajándose con un total de 30 sujetos, con una muestra de 9, llegándose a utilizar un cuestionario, guía de entrevistas y análisis documental. Concluyendo que la organización para gestionar cobranzas y disminuir morosidades debe aplicar políticas de cobranza financiera, como giro de cuentas por cobrar, implicando un promedio de recuperaciones de cobranzas discontinuas, conllevando a limitar el otorgamiento de créditos; conllevándolos a que acuda a una nueva estrategia de cobranza que mejore los índices de morosidad y servicio ofrecido. Asimismo, esta variable tiene mucha relación con la evaluación de la morosidad, en donde indican los autores Guevara y Upiachichua, (2019) que para conocer el nivel de morosidad se emplear ciertas ratios, misma que brinda el índice de morosidad, índice de cobertura y terminando con la calificación de la mora. A. Índice de morosidad; Ratio que va a representar el porcentaje de créditos o clientes que adeudan. Denotando que si la deuda por cobrar no se excede del 1% estas se pueden recuperar, al ser un bajo nivel, pero si este porcentaje se incrementa se considera un riesgo convirtiéndose en deuda estimada como gasto. B. índice de cobertura; ratio que permite evaluar cada cuenta como gastos de una institución en relación a la totalidad de créditos o clientes. Finalmente, se puede indicar la importancia de los estudios científicos de la gestión de cobranza, ya que ayuda que las organizaciones puedan tomar medidas preventivas y correctivas que ayuden a establecer procedimientos claros y disminuya la morosidad de acuerdo a los reportes de evaluación de morosidad.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general se determinó a través del coeficiente de rho Spearman un valor de 0.617, indicando un existente grado de correlación positiva considerable de las variables gestión de cobranza y morosidad, a la vez, se logró obtener un sig bilateral de 0.000 inferior al 0.05, estableciendo que se logre aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la hipótesis nula.
2. En relación al primer objetivo específico se determinó mediante el coeficiente de rho Spearman un valor de 0.587, indicando un existente grado de correlación positiva considerable de la variable gestión de cobranza y la dimensión tipos de morosos, a la vez, se logró obtener un sig bilateral de 0.000 menor al 0.05, estableciendo que se logre aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la hipótesis nula.
3. En relación al segundo objetivo específico se determinó mediante el coeficiente de rho Spearman un valor de 0.633, indicando un existente grado de correlación positiva considerable entre la variable gestión de cobranza y la dimensión procesos de reclamación a los morosos, a la vez, se logró obtener un sig bilateral de 0.000 inferior al 0.05, estableciendo que se logre aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la hipótesis nula.
4. En relación al tercer objetivo específico se determinó mediante el coeficiente de rho Spearman un valor de 0.619, indicando un existente grado de correlación positiva considerable de la variable gestión de cobranza y la dimensión evaluación de la morosidad, a la vez, se logró obtener un sig bilateral de 0.000 inferior al 0.05, estableciendo que se logre aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Según el objetivo general, recomendamos al responsable de la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, establecer políticas de gestión de cobranzas tales como políticas de cobro, mecanismo de pago, la misma que dependa de las condiciones, necesidad y situación del entorno, la cual que sea analizada cada cierto tiempo, verificando la eficacia y procesos de mejora, la misma que permitirá disminuir la morosidad.

Se recomienda al responsable de la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, establecer estrategias de gestión de cobranzas, la misma que establezca una planificación de técnicas de cobranza, realizadas a través de llamadas, mensajes de texto o email de recordatorios de los pagos por vencer, fraccionamientos de deuda para los clientes morosos, la misma que permitirá disminuir la morosidad identificando los tipos de morosos.

Se recomienda al responsable de la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, establecer formas de mecanismos de gestión de cobranzas, las cuales iniciarían por la forma de pago para lo cual puedan realizarla a través de transferencias bancarias, cheques, tarjetas de crédito o pago de facturas por medios electrónicos, la misma que permitirá mejorar los procesos de reclamos.

Se recomienda al responsable de la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, formular estrategias de negociación gestión de cobranzas, las cuales iniciarían evaluando la cantidad de morosidad, tipos de morosos, estableciendo conciliaciones y beneficios por el pago de la totalidad de la deuda, así como beneficios a futuro por el pronto pago, los cuales permitirán disminuir la morosidad.

REFERENCIAS

- Altuve, J. (2018) *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano*. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XXIV, núm. 1, pp. 59-83, 2018.
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M (2016) *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bernal, P. y Segura, L. (2020) *Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas 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 Científica Multidisciplinar, 5(6), 10534-10556.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Brachfield, P. (2013) *Análisis del moroso profesional*. Profit Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=gdmGAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+morosidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj19JHK-5r7AhUBLrkGHWvoDY0Q6AF6BAgJEAl#v=onepage&q=libros%20de%20morosidad&f=false>
- Brachfield, P. (2015) *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual del credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Profit Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+morosidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjuiqv915r7AhXwLrkGHZqBRY4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=libros%20de%20morosidad&f=false>
- Cabello, C., Britez, A. y Chung, C. (2020). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera*, Asunción, 2017. Rev. cient. UCSA. vol.7, n.1, pp.23-30.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-7522020000100023&script=sci_abstract&tlng=es
- Campodónico, S. y Arévalo, J (2019) *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3645>

- Casas, P. (2020) *Políticas de cobranza*. <https://prezi.com/rqlmq8tjr3pz/politicas-de-cobranza/>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Tercero en discordia, 2021. <https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+gestion+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjSgurJqZr7AhWgArkGHZNmDuMQ6AF6BAqJEAI#v=onepage&q&f=false>
- Castillo, A. y Cárdenas, F (2016) *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. (Tesis de posgrado) Universidad del Pacífico. Perú. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933>
- Coronel, M. (2019) *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. (Tesis de posgrado) Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>
- Cruz, M. y Paredes, M. (2019) *Diseño de Investigación Científica* <https://freddyaliendre.files.wordpress.com/2019/02/3-el-proceso-de-investigacion393n.pdf>
- Czerny, A. (2021) *Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!*. <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. Rev. mex. econ. Finanz. vol.10 no.1 Ciudad de México ene./jun. 2015. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073
- Chisaguano, A. (2019) *La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit*. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30618/1/T4696i.pdf>
- Encinas, A. (2019) *Gestión de cobranza y la recuperación de la cartera morosa del servicio postgrado de telefónica del Perú S.A.A. en su zonal Tacna, periodo 2014 – 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/961/Encinas-Perez-Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J. y Mamani, K. (2020) *La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19*. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 37 - 49. Recuperado a partir de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020) *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Ferro, J. (2020) *Morosos, deudores y outsourcing*. Editorial: Lulu.com. <https://books.google.com.pe/books?id=cSnKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+morosidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqr5pr7AhVlIbkGHfinAo44HhDoAXoECAoQAq#v=onepage&q=libros%20de%20morosidad&f=false>
- Fiallos, A. (2017) *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. (Tesis de posgrado) Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5737>
- Guevara, M y Upiachichua, M (2019) *Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC*. Tarapoto, año 2017. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35263>
- Golman, M y Bekerman. M (2018) *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar*. Prob. Des vol.49 no.195 Ciudad de México oct./dic. 2018. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362018000400127
- Hernández, O. y De Hernández, J. (2013) *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas: Como gestionar de forma mas eficiente las ventas a crédito y sus cobranzas en una organización*. Editorial Académica Española. https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_Efectiva_de_Cr%C3%A9ditos_y_Cobranz.html?id=1JVbngEACAAJ&redir_esc=y
- Hernández, R., Collado, C. y Lucio, P. (2003) *El proceso de investigación y los enfoques cuantitativos y cualitativo: hacia un modelo integral*, McGraw-Hill

- Interamericana* <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Llempen, H. y Santisteban, V. (2017) *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV* <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Matos, F., Contreras, F. y Olaya, J. (2020) *Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del Spss*. <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Mogollón, J. (2021) *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*. Vol. 3 Núm. 1 (2021). <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>
- Morales, A. (2014) *Credito y cobranza*. Grupo editorial Patria. https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Moreno-Galindo, E. (2018) *investigación correlacional*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Nocedo, I., Castellanos, B., García, G., Addine, F., González, C., Gort, M. et al. (2015). *Metodología de la investigación educativa. Segunda parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación* <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-1157/LE-1157.pdf>
- Nole, G. (2015) *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Perú <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4152>
- Paniagua, F. y Condori, P. (2018) *Investigación científica en educación*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Pacheco, J. (2019) *Morosidad en la empresa transportes calin s.a.c. – Chiclayo*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6580/Pacheco%20Montalvo%20Jamira%20Liceth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ponce, H. (2019), *Conceptos básicos de estadísticas inferenciales aplicadas a la investigación educativa*.
[http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/9030/Conceptos%20Ba%CC%81sicos%20de%20Estadi%CC%81sticas%20Inferenciales%20Aplicadas%20a%20la%20Investigacio%CC%81n%20Educativa final%281%29%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/9030/Conceptos%20Ba%CC%81sicos%20de%20Estadi%CC%81sticas%20Inferenciales%20Aplicadas%20a%20la%20Investigacio%CC%81n%20Educativa%20final%281%29%283%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rinza, R., Vega, L. y Calvanapón, F. (2022) *Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4480-4496. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2574
- Sánchez, D. y Pacheco, E. (2020) *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo – Lima
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46390>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santos, G. (2017) *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS*, Puebla.
<https://www.fcm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Valer, D. (2021) *Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020*. (Tesis de pregrado) Universidad Peruana Los Andes. Perú.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3232/T03773393418_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zurita, V. y Zavaleta, J. (2021) *Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa constructora e inmobiliaria titanio S.A.C., Chiclayo* (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8132>

ANEXOS

Anexo 01 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------|---|---|--------------------------------|----------------------------|--------------------|
| GESTION DE COBRANZAS | Morales, (2014) La administración de la cobranza nos lleva a conocer el proceso que sigue para realizar la cobranza después de haber otorgado el crédito a quienes se les otorgo. | La variable se medirá en tres dimensiones: Modalidades de cobranza, técnicas de cobranza y procesos judiciales. Se usará la encuesta y el cuestionario. | Modalidades de cobranza | Notificaciones por escrito | Ordinal |
| | | | | Llamadas telefónicas | |
| | | | | Agencias de cobros | |
| | | | Técnicas de cobranza | Insistencia | |
| | | | | Recordatorio de pagos | |
| | | | Procesos judiciales | Preventiva | |
| | | | | Extrajudicial | |
| | | | | Judicial | |

| Variable | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------|--|--|--|---------------------|--------------------|
| MOROSIDAD | Brachfield, (2015) La morosidad que se ha desarrollado en los últimos tiempos en muchos sectores, hasta el punto que pagar tarde se ha convertido en un comportamiento económico generalizado. | La variable se medirá en tres dimensiones: Tipos de morosos, procesos de reclamación a los moros y evaluación de la morosidad, Se usará la encuesta y el cuestionario. | Tipos de morosos | Indiferente | Ordinal |
| | | | | Insolvente | |
| | | | | Mala fe | |
| | | | Procesos de reclamación a los morosos | Fase inicial | |
| | | | | Fase intermedia | |
| | | | | Fase final | |
| | | | Evaluación de la morosidad | Índice de morosidad | |
| | | | | Índice de cobertura | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Indicadores | Métodos |
|--|--|---|-----------------------------|--|---|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023;</p> <p>H0: No existe relación entre la Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.</p> | <p>Gestión de cobranzas</p> | <p>Modalidades de cobranza</p> | <p>Notificaciones por escrito</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>Agencias de cobros</p> | <p>Tipo de Inv.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de Inv.</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>correlacional</p> <p>Población:</p> <p>120</p> <p>Muestra:</p> <p>76</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> |
| | | | | <p>Técnicas de cobranza</p> | <p>Insistencia</p> <p>Recordatorio de pagos</p> | |
| | | | | <p>Procesos judiciales</p> | <p>Preventiva</p> <p>Extrajudicial</p> <p>Judicial</p> | |
| <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?;</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?;</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de cobranzas y la</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023;</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023;</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad</p> | <p>Hipótesis específica</p> <p>H1: Existe relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023; H0: No Existe relación entre la gestión de cobranzas y los tipos de morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023;</p> <p>H1: Existe relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. –</p> | <p>Morosidad</p> | <p>Tipos de morosos</p> | <p>Indiferente</p> <p>Insolvente</p> <p>Mala fe</p> | |
| | | | | <p>Procesos de reclamación a los morosos</p> | <p>Fase inicial</p> <p>Fase intermedia</p> <p>Fase final</p> | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|-----------------------------------|--|--|
| <p>evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023?</p> | <p>en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.</p> | <p>Jesús María – Lima, 2023; H0: No existe relación entre la gestión de cobranzas y los procesos de reclamación a los morosos en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023;</p> <p>H1: Existe relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023; H0: No existe relación entre la gestión de cobranzas y la evaluación de la morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023.</p> | | <p>Evaluación de la morosidad</p> | <p>Índice de morosidad Índice de cobertura</p> | |
|--|---|--|--|-----------------------------------|--|--|

Anexo 02

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y MOROSIDAD

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

| TOTALMENTE DE ACUERDO | DE ACUERDO | INDIFERENTE | DESACUERDO | TOTALMENTE EN DESACUERDO |
|-----------------------|------------|-------------|------------|--------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| GESTION DE COBRANZAS | TA | A | I | D | TD |
|--|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Modalidades de cobranza | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Notificaciones por escrito | | | | | |
| 1 ¿La inmobiliaria informa anticipadamente ante algún medio de comunicación el vencimiento de la cuota? | | | | | |
| 2 ¿Cuándo no se realiza el pago de la cuota en las fechas establecidas se recibe alguna notificación de la inmobiliaria? | | | | | |
| 3 ¿La inmobiliaria proporciona un requerimiento de pagos antes una deuda contraída? | | | | | |
| Llamadas telefónicas | | | | | |
| 4 ¿El área de cobranzas se pudo contactar con usted? | | | | | |
| 5 ¿Estaría dispuesto a recepcionar llamadas de la inmobiliaria antes una deuda contraída? | | | | | |
| Agencias de cobros | | | | | |
| 6 ¿Tuvo algún problema al realizar el pago de la cuota mensual por el app del banco? | | | | | |
| 7 ¿Le es más factible el pago por transferencia bancaria o interbancaria que por la app del banco? | | | | | |
| Técnicas de cobranza | | | | | |
| Insistencia | | | | | |
| 8 ¿Usted recibió alguna notificación de cobranza por algún medio de comunicación? | | | | | |
| 9 ¿Recibió algún mensaje de texto o email, para que pueda hacer el pago de la(s) cuota(s) ? | | | | | |
| Recordatorio de pagos | | | | | |
| 10 ¿Recibió alguna notificación de pagos, posterior al vencimiento de su cuota? | | | | | |

| | | | | | |
|---|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| 11 ¿El asesor de ventas se contactó con usted para informarle el próximo vencimiento de la cuota? | | | | | |
| Procesos judiciales | TA | A | I | D | TD |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Preventiva | | | | | |
| 12 ¿Usted se anticipa ante la inmobiliaria antes del plazo de la deuda ante algún problema por incumpliendo? | | | | | |
| 13 ¿Ante algún problema de pago usted envía una propuesta para una posible evaluación? | | | | | |
| Extrajudicial | | | | | |
| 14 ¿Conoce usted si ante algún problema de pago, la inmobiliaria posee una propuesta para conciliar? | | | | | |
| 15 ¿Aceptaría celebrar el acuerdo sobre todas las diferencias o controversias con la inmobiliaria? | | | | | |
| Judicial | | | | | |
| 16 ¿Estaría dispuesto a realizar un proceso judicial en caso tome la decisión de cancelar la deuda? | | | | | |
| 17 ¿Estaría dispuesto asistir a las audiencias judiciales ante alguna deuda en la inmobiliaria? | | | | | |
| MOROSIDAD | TA | A | I | D | TD |
| Tipos de morosos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Indiferente | | | | | |
| 18 ¿Por lo general suele olvidar la fecha de pago? | | | | | |
| 19 ¿Ha omitido usted el pago de alguno(s) de sus inmueble(s)? | | | | | |
| Insolvente | | | | | |
| 20 ¿Considera usted, que debe existir penalidades ante el incumplimiento del pago de las cuotas? | | | | | |
| 21 ¿En alguna oportunidad tuvo retrasos en los pagos? | | | | | |
| Mala fe | | | | | |
| 22 ¿Existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasen en sus pagos? | | | | | |
| 23 ¿Considere usted que existen propietarios se retrasan el pago de la deuda ante la disconformidad del contrato pactado? | | | | | |
| Procesos de reclamación a los morosos | | | | | |
| Fase inicial | | | | | |
| 24 ¿El asesor de ventas, fue amable al recordarle el pago vencido? | | | | | |
| 25 ¿La forma de trato del asesor, ante un proceso de reclamo, fue la correcta? | | | | | |
| Fase intermedia | | | | | |
| 26 ¿La inmobiliaria debe realizar fraccionamientos de la deuda de acuerdo a su actual condición económica? | | | | | |
| 27 ¿Realizo algún reclamo por el valor de la morosidad? | | | | | |
| Fase final | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 28 ¿Su estado de cuenta, le llega de forma puntual? | | | | | |
| 29 ¿Se informo con anticipación sobre la subida del valor de la morosidad? | | | | | |
| Evaluación de la morosidad | | | | | |
| Índice de morosidad | | | | | |
| 30 ¿En alguna ocasión no hizo el pago efectivo de su cuota después de la segunda cuota? | | | | | |
| 31 ¿Tiene contemplado asumir la mora, en caso tuviera algún retraso? | | | | | |
| Índice de cobertura | | | | | |
| 32 ¿En alguna oportunidad a omitido el pago de la cuota, por el inmueble? | | | | | |
| 33 ¿Financieramente antes de adquirir el inmueble, se siente estable para el pago de la deuda contraída? | | | | | |

Anexo 03 – Formula de la muestra

e = Margen de error máximo aceptado: 7%

p = Probabilidad a favor: 50%

q = Probabilidad en contra: 50%

z = Nivel de confianza: 95%

N = Tamaño de la población: 120

n = Tamaño de muestra buscado: 76

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE COBRANZAS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Modalidades de cobranza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿La inmobiliaria informa anticipadamente ante algún medio de comunicación el vencimiento de la cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | ¿Cuándo no se realiza el pago de la cuota en las fechas establecidas se recibe alguna notificación de la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | ¿La inmobiliaria proporciona un requerimiento de pagos antes una deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | ¿El área de cobranzas se pudo contactar con usted? | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | ¿Estaría dispuesto a recepcionar llamadas de la inmobiliaria antes una deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | ¿Tuvo algún problema al realizar el pago de la cuota mensual por el app del banco? | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | ¿Le es más factible el pago por transferencia bancaria o interbancaria que por la app del banco? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 2: Técnicas de cobranza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted recibió alguna notificación de cobranza por algún medio de comunicación? | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | ¿Recibió algún mensaje de texto o email, para que pueda hacer el pago de la(s) cuota(s)? | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | ¿Recibió alguna notificación de pagos, posterior al vencimiento de su cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | ¿El asesor de ventas se contactó con usted para informarle el próximo vencimiento de la cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 3: Procesos judiciales | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Usted se anticipa ante la inmobiliaria antes del plazo de la deuda ante algún problema por incumpliendo? | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | ¿Ante algún problema de pago usted envía una propuesta para una posible evaluación? | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | ¿Conoce usted si ante algún problema de pago, la | Si | | Si | | Si | | |

| | | | | | | | |
|----|--|----|--|----|--|----|--|
| | inmobiliaria posee una propuesta para conciliar? | | | | | | |
| 15 | ¿Aceptaría celebrar el acuerdo sobre todas las diferencias o controversias con la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | |
| 16 | ¿Estaría dispuesto a realizar un proceso judicial en caso tome la decisión de cancelar la deuda? | Si | | Si | | Si | |
| 17 | ¿Estaría dispuesto asistir a las audiencias judiciales ante alguna deuda en la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

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

Lima, 26 de enero del 2023



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOROSIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tipos de morosos | | | | | | | |
| 1 | ¿Por lo general suele olvidar la fecha de pago? | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | ¿Ha omitido usted el pago de alguno(s) de sus inmueble(s)? | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | ¿Considera usted, que debe existir penalidades ante el incumplimiento del pago de las cuotas? | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | ¿En alguna oportunidad tuvo retrasos en los pagos? | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | ¿Existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasan en sus pagos? | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | ¿Considere usted que existen propietarios se retrasan el pago de la deuda ante la disconformidad del contrato pactado? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 2: Procesos de reclamación a los morosos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿El asesor de ventas, fue amable al recordarle el pago vencido? | Si | | Si | | Si | | |
| 8 | ¿La forma de trato del asesor, ante un proceso de reclamo, fue la correcta? | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | ¿La inmobiliaria debe realizar fraccionamientos de la deuda de acuerdo a su actual condición económica? | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | ¿Realizo algún reclamo por el valor de la morosidad? | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | ¿Su estado de cuenta, le llega de forma puntual? | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | ¿Se informo con anticipación sobre la subida del valor de la morosidad? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 3: Evaluación de la morosidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿En alguna ocasión no hizo el pago efectivo de su cuota después de la segunda cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | ¿Tiene contemplado asumir la mora, en caso tuviera algún retraso? | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | ¿En alguna oportunidad a omitido el pago de la cuota, por el inmueble? | Si | | Si | | Si | | |
| 16 | ¿Financieramente antes de adquirir el inmueble, se siente estable para el pago de la deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

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

Lima, 26 de enero del 2023



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE COBRANZAS

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Modalidades de cobranza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿La inmobiliaria informa anticipadamente ante algún medio de comunicación el vencimiento de la cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | ¿Cuándo no se realiza el pago de la cuota en las fechas establecidas se recibe alguna notificación de la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | ¿La inmobiliaria proporciona un requerimiento de pagos antes una deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | ¿El área de cobranzas se pudo contactar con usted? | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | ¿Estaría dispuesto a recepcionar llamadas de la inmobiliaria antes una deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | ¿Tuvo algún problema al realizar el pago de la cuota mensual por el app del banco? | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | ¿Le es más factible el pago por transferencia bancaria o interbancaria que por la app del banco? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 2: Técnicas de cobranza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted recibió alguna notificación de cobranza por algún medio de comunicación? | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | ¿Recibió algún mensaje de texto o email, para que pueda hacer el pago de la(s) cuota(s)? | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | ¿Recibió alguna notificación de pagos, posterior al vencimiento de su cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | ¿El asesor de ventas se contactó con usted para informarle el próximo vencimiento de la cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 3: Procesos judiciales | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Usted se anticipa ante la inmobiliaria antes del plazo de la deuda ante algún problema por incumpliendo? | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | ¿Ante algún problema de pago usted envía una propuesta para una posible evaluación? | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | ¿Conoce usted si ante algún problema de pago, la inmobiliaria posee una propuesta para conciliar? | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | ¿Aceptaría celebrar el acuerdo sobre todas las diferencias o controversias con la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | | |
| 16 | ¿Estaría dispuesto a realizar un proceso judicial en caso tome la decisión de cancelar la deuda? | Si | | Si | | Si | | |
| 17 | ¿Estaría dispuesto asistir a las audiencias judiciales | Si | | Si | | Si | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOROSIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tipos de morosos | | | | | | | |
| 1 | ¿Por lo general suele olvidar la fecha de pago? | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | ¿Ha omitido usted el pago de alguno(s) de sus inmueble(s)? | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | ¿Considera usted, que debe existir penalidades ante el incumplimiento del pago de las cuotas? | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | ¿En alguna oportunidad tuvo retrasos en los pagos? | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | ¿Existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasen en sus pagos? | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | ¿Considere usted que existen propietarios se retrasan el pago de la deuda ante la disconformidad del contrato pactado? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 2: Procesos de reclamación a los morosos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿El asesor de ventas, fue amable al recordarle el pago vencido? | Si | | Si | | Si | | |
| 8 | ¿La forma de trato del asesor, ante un proceso de reclamo, fue la correcta? | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | ¿La inmobiliaria debe realizar fraccionamientos de la deuda de acuerdo a su actual condición económica? | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | ¿Realizo algún reclamo por el valor de la morosidad? | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | ¿Su estado de cuenta, le llega de forma puntual? | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | ¿Se informo con anticipación sobre la subida del valor de la morosidad? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 3: Evaluación de la morosidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿En alguna ocasión no hizo el pago efectivo de su cuota después de la segunda cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | ¿Tiene contemplado asumir la mora, en caso tuviera algún retraso? | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | ¿En alguna oportunidad a omitido el pago de la cuota, por el inmueble? | Si | | Si | | Si | | |
| 16 | ¿Financieramente antes de adquirir el inmueble, se siente estable para el pago de la deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTION DE COBRANZAS

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Modalidades de cobranza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿La inmobiliaria informa anticipadamente ante algún medio de comunicación el vencimiento de la cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | ¿Cuándo no se realiza el pago de la cuota en las fechas establecidas se recibe alguna notificación de la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | ¿La inmobiliaria proporciona un requerimiento de pagos antes una deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | ¿El área de cobranzas se pudo contactar con usted? | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | ¿Estaría dispuesto a recepcionar llamadas de la inmobiliaria antes una deuda contraída? | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | ¿Tuvo algún problema al realizar el pago de la cuota mensual por el app del banco? | Si | | Si | | Si | | |
| 7 | ¿Le es más factible el pago por transferencia bancaria o interbancaria que por la app del banco? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 2: Técnicas de cobranza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | ¿Usted recibió alguna notificación de cobranza por algún medio de comunicación? | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | ¿Recibió algún mensaje de texto o email, para que pueda hacer el pago de la(s) cuota(s)? | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | ¿Recibió alguna notificación de pagos, posterior al vencimiento de su cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | ¿El asesor de ventas se contactó con usted para informarle el próximo vencimiento de la cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 3: Procesos judiciales | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | ¿Usted se anticipa ante la inmobiliaria antes del plazo de la deuda ante algún problema por incumpliendo? | Si | | Si | | Si | | |
| 13 | ¿Ante algún problema de pago usted envía una propuesta para una posible evaluación? | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | ¿Conoce usted si ante algún problema de pago, la inmobiliaria posee una propuesta para conciliar? | Si | | Si | | Si | | |
| 15 | ¿Aceptaría celebrar el acuerdo sobre todas las diferencias o controversias con la inmobiliaria? | Si | | Si | | Si | | |
| 16 | ¿Estaría dispuesto a realizar un proceso judicial en caso tome la decisión de cancelar la deuda? | Si | | Si | | Si | | |
| 17 | ¿Estaría dispuesto asistir a las audiencias judiciales | Si | | Si | | Si | | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ante alguna deuda en la inmobiliaria? | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **García Yovera Abraham José**

DNI: 80270538

Especialidad del validador: **Magister en Gestión del Talento Humano**

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

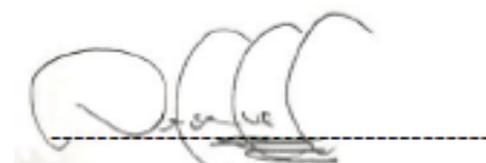
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Lima, 29 de enero del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MOROSIDAD

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tipos de morosos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | ¿Por lo general suele olvidar la fecha de pago? | Si | | Si | | Si | | |
| 2 | ¿Ha omitido usted el pago de alguno(s) de su inmueble(s)? | Si | | Si | | Si | | |
| 3 | ¿Considera usted, que debe existir penalidades ante el incumplimiento del pago de las cuotas? | Si | | Si | | Si | | |
| 4 | ¿En alguna oportunidad tuvo retrasos en los pagos? | Si | | Si | | Si | | |
| 5 | ¿Existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasen en sus pagos? | Si | | Si | | Si | | |
| 6 | ¿Considere usted que existen propietarios se retrasan el pago de la deuda ante la disconformidad del contrato pactado? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 2: Procesos de reclamación a los morosos | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | ¿El asesor de ventas, fue amable al recordarle el pago vencido? | Si | | Si | | Si | | |
| 8 | ¿La forma de trato del asesor, ante un proceso de reclamo, fue la correcta? | Si | | Si | | Si | | |
| 9 | ¿La inmobiliaria debe realizar fraccionamientos de la deuda de acuerdo a su actual condición económica? | Si | | Si | | Si | | |
| 10 | ¿Realizo algún reclamo por el valor de la morosidad? | Si | | Si | | Si | | |
| 11 | ¿Su estado de cuenta, le llega de forma puntual? | Si | | Si | | Si | | |
| 12 | ¿Se informo con anticipación sobre la subida del valor de la morosidad? | Si | | Si | | Si | | |
| | DIMENSIÓN 3: Evaluación de la morosidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 13 | ¿En alguna ocasión no hizo el pago efectivo de su cuota después de la segunda cuota? | Si | | Si | | Si | | |
| 14 | ¿Tiene contemplado asumir la mora, en caso tuviera algún retraso? | Si | | Si | | Si | | |

Fiabilidad

Escala: Gestión de Cobranza

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 76 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 76 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,976 | 17 |

Escala: Morosidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 76 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 76 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,972 | 16 |

TABLA DE FIABILIDAD

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados |
|--|---|
| [0 ; 0,5[| Inaceptable |
| [0,5 ; 0,6[| Pobre |
| [0,6 ; 0,7[| Débil |
| [0,7 ; 0,8[| Aceptable |
| [0,8 ; 0,9[| Bueno |
| [0,9 ; 1] | Excelente |

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de Cobranzas | ,273 | 76 | ,000 | ,797 | 76 | ,000 |
| Morosidad | ,274 | 76 | ,000 | ,807 | 76 | ,000 |

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

| Valor de Rho / Rango | Significado / 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 |
| - 0.11 a - 0.50 | Correlación negativa media |
| - 0.01 a - 0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| + 0.01 a + 0.10 | Correlación positiva débil |
| + 0.11 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 |

Fuente: Hernández & Fernández, (2014)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 03 de marzo del 2023

Estimada
Romina Vera Cajas
Gerente de Administración

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo(a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Para obtener el Grado Académico de Licenciada, el estudiante debe elaborar, presentar, sustentar, aprobar y publicar el trabajo de investigación científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombre de estudiante: Tineo Capiso, Melissa
- 2) Título de la investigación : Gestión de cobranzas y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023
- 3) Asesor : Dr. Garcia Yovera, Abraham José

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realizara la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente.

ABRIL GRUPO INMOBILIARIO


ROMINA VERA CAJAS
GERENCIA DE ADMINISTRACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y morosidad en la empresa Azul Grupo Inmobiliario S.A.C. – Jesús María – Lima, 2023", cuyo autor es TINEO CAPISO MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 24 de Marzo del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239 | Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 24- 03-2023 16:00:00 |

Código documento Trilce: TRI - 0538595