



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS**

Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la  
unidad de posgrado de una universidad pública de  
Lima, 2023

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

**AUTORA:**

Paria Catter, Rebeca Zarela ([orcid.org/0000-0003-1633-311X](https://orcid.org/0000-0003-1633-311X))

**ASESORES:**

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

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Financiamiento

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su amor y fortaleza infinita, en tu memoria, me motivas a ser la mejor versión de la hija que criaste.

A mi padre, por darme aliento y comprensión en cada paso que doy, eres y serás un orgullo para nosotras.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme seguir adelante con este proyecto y darme la fortaleza en los momentos más difíciles.

También va dirigido a mis profesores de Posgrado de la Universidad César Vallejo, gracias a sus conocimientos brindados, pero en especial al profesor Mg. Luis Baquedano, quien ha sido pieza clave para encaminarnos en esta etapa final y nos ha mostrado su vocación por la docencia, gracias por su apoyo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN FINANZAS**

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

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023", cuyo autor es PARIÁ CATTER REBECA ZARELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE <b>DNI:</b> 17843413 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 04-08-2023 09:06:06

Código documento Trilce: TRI - 0637179





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN FINANZAS**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PARIÁ CATTER REBECA ZARELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
REBECA ZARELA PARIÁ CATTER <b>DNI:</b> 76461357 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1633-311X	Firmado electrónicamente por: RPARIA el 02-08-2023 21:43:51

Código documento Trilce: INV - 1263430



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b><i>i</i></b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b><i>ii</i></b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b><i>iii</i></b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR</b> .....	<b><i>iv</i></b>
<b>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR</b> .....	<b><i>v</i></b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b><i>vi</i></b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b><i>vii</i></b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b><i>ix</i></b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b><i>x</i></b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b><i>1</i></b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b><i>4</i></b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b><i>11</i></b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	<b><i>11</i></b>
3.2 Variables y operacionalización.....	<b><i>12</i></b>
3.3. Población, muestra y muestreo.....	<b><i>12</i></b>
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<b><i>13</i></b>
3.5 Procedimientos.....	<b><i>14</i></b>
3.6 Método de análisis de datos.....	<b><i>14</i></b>
3.7 Aspectos técnicos.....	<b><i>15</i></b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b><i>16</i></b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b><i>33</i></b>
<b>VI. CONCLUSIÓN</b> .....	<b><i>39</i></b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b><i>41</i></b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b><i>43</i></b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b><i>51</i></b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Resultado de Validez de los Instrumentos .....	23
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de fiabilidad.....	23
<b>Tabla 3</b> Tabla cruzada del comportamiento de las variables V1 y V2.....	26
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada del comportamiento de las dimensiones D1 y D3.....	27
<b>Tabla 5</b> ¿Usted recibe el estado de cuenta de su deuda periódicamente? .....	27
<b>Tabla 6</b> ¿Usted envía su boleta de pago al correo institucional?.....	28
<b>Tabla 7</b> ¿Existe una comunicación clara y concisa sobre sus cronogramas de pagos?.....	28
<b>Tabla 8</b> ¿Cuándo usted envía por correo su boleta de pago recibe respuesta del correo institucional de pagos?.....	29
<b>Tabla 9</b> ¿Considera usted que la información brindada para la recepción de boletas de pago es supervisada y monitoreada?.....	29
<b>Tabla 10</b> Tabla cruzada del comportamiento de las dimensiones D1 y D4.....	30
<b>Tabla 11</b> ¿Considera usted que los depósitos en bancos son identificados oportunamente?.....	30
<b>Tabla 12</b> ¿Considera usted tiene conocimiento de los códigos de pago de la Unidad de Posgrado?.....	31
<b>Tabla 13</b> ¿Usted ha recibido su estado de cuenta conforme a su deuda real?.....	31
<b>Tabla 14</b> ¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?.....	32
<b>Tabla 15</b> ¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?.....	32
<b>Tabla 16</b> Tabla cruzada del comportamiento de las dimensiones D2 y D3.....	33
<b>Tabla 17</b> ¿El cronograma de pagos es una herramienta de planificación para usted?.....	33

<b>Tabla 18</b> ¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?.....	34
<b>Tabla 19</b> ¿Está de acuerdo con los procesos de gestión de cobranzas y compromisos de pago? .....	34
<b>Tabla 20</b> ¿Ha tenido algún inconveniente con los medios tecnológicos para enviar sus boletas de pago? .....	35
<b>Tabla 21</b> Tabla cruzada del comportamiento de las dimensiones D1 y D4.....	35
<b>Tabla 22</b> Tabla cruzada del comportamiento de las dimensiones D2 y D4.....	36
<b>Tabla 23</b> ¿Usted tiene conocimiento de todos los bancos que posee la Unidad donde puede hacer sus pagos?.....	36
<b>Tabla 24</b> Con respecto a los documentos que firma antes de la inscripción de matrícula: Carta Compromiso y Cronograma de Pagos, ¿Usted considera que está planificación previa es importante para el monitoreo de sus pagos?.....	37
<b>Tabla 25</b> ¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?.....	37
<b>Tabla 26</b> ¿Usted considera que la gestión de cobranzas sería más eficiente si hubiera un monitoreo mensual de la deuda? .....	38
<b>Tabla 27</b> ¿Usted se encuentra satisfecho con el desempeño en la gestión de cobranzas por la unidad de posgrado? .....	38
<b>Tabla 28</b> Pruebas de normalidad.....	39
<b>Tabla 29</b> Matriz de correlación de las v1 y v2 .....	40
<b>Tabla 30</b> Matriz de correlación de las D1 y D3 .....	40
<b>Tabla 31</b> Matriz de correlación de las D1 y D4.....	41
<b>Tabla 32</b> Matriz de correlación de las D2 y D3 .....	42
<b>Tabla 33</b> Matriz de correlación de las D2 y D4 .....	42

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de cobranza y la toma de decisiones en una universidad pública de Lima. Identificando la primera variable de gestión de cobranzas con sus dos dimensiones: control previo e identificación de las cobranzas. Así mismo, la primera dimensión tuvo los siguientes indicadores: actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento. La segunda dimensión tuvo los siguientes indicadores: depositadas, transferidas y reconocidas. Como segunda variable tenemos a la toma de decisiones y sus dos dimensiones: decisiones de operación y decisiones de control. La tercera dimensión, tuvo como indicadores a: planificación, proceso y tecnología; la cuarta dimensión tuvo los siguientes tres indicadores: obtención de recursos, monitoreo, eficiencia de desempeño.

El tipo de investigación fue básica con nivel de estudio correlación, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 22 alumnos de posgrado de un total de 180 personas. Se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman para medir la correlación entre las variables de estudio, obteniendo un  $r=0.688$ , mostrando una correlación positiva moderada. Con un valor de significancia de  $p= 0.001$ , con lo cual concluimos que ambas variables tienen relación. Es decir, a una mejor gestión de cobranzas tendremos una mejor toma de decisiones.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, toma de decisiones, control previo, decisiones de operación, decisiones de control.

## **ABSTRACT**

The present study had as a general objective to determine the relationship between collection management and decision making in a public university in Lima. Identifying the first collection management variable with its two dimensions: prior control and identification of collections. Likewise, the first dimension had the following indicators: control activities, information and communication, and supervision and monitoring. The second dimension had the following indicators: deposited, transferred and recognized. As a second variable we have decision making and its two dimensions: operating decisions and control decisions. The third dimension had as indicators: planning, process and technology; the fourth dimension had the following three indicators: obtaining resources, monitoring, performance efficiency.

The type of research was basic with a correlation study level, with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 40 postgraduate students out of a total of 180 people. The Spearman's Rho statistical test was used to measure the correlation between the study variables, obtaining  $r=0.688$ , showing a moderate positive correlation. With a significance value of  $p= 0.001$ , with which we conclude that both variables are related. In other words, with better collection management we will have better decision-making.

Keywords: Collection management, decision making, prior control, operating decisions, control decisions.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones nacionales e internacionales buscan optimizar sus procesos de gestión de cobranzas a través de toma de decisiones eficaces que permitan asegurar el funcionamiento de las mismas, para ello es importante el aprovechamiento de las tecnologías, lo cual permitirá mejorar la productividad utilizando métodos de trabajo más eficientes.

En el contexto internacional (Méndez, 2020) señala que la administración pública de las universidades estatales de México no cuenta con un proceso adaptado a las TIC, que son los recursos y herramientas de los programas informáticos, por ello la **gestión de cobranzas** del área de tesorería no sea tan efectivo. Según Salinas (2004), en la sociedad actual, las instituciones universitarias deben **tomar decisiones** y adaptarse a las necesidades que comprenden los cambios y avances tecnológicos, una educación flexible que posibilite un sistema de enseñanza-aprendizaje que busque desarrollar la consolidación de las tecnologías de la información y comunicación para los procesos de innovación y formación.

En el contexto nacional, SERVIR ha venido promoviendo capacitaciones mediante la Escuela de Administración Pública - ENAP, para la mejora del desarrollo de la gestión de actividades que realizan en las diversas entidades del sector público y entre estos principales procesos tenemos a la **gestión de cobranzas**, con la finalidad de alcanzar un desempeño eficaz en el estado. (Escuela Nacional Administración Pública, 2017).

Sobre la **toma de decisiones**, Balarezo (2019) nos señala que se deben seguir procedimientos adecuados, y un correcto análisis de la situación actual para la determinación de los problemas y propuestas de solución en la institución. En las universidades públicas se observa un inadecuado manejo del control interno, donde se carece de procedimientos e indicadores que puedan prever situaciones de riesgo limitando la gestión de las cobranzas, todo ello imposibilita una asertiva toma de decisiones y el cumplimiento de la planificación estratégica.

En el periodo 2021, se realizó un estudio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Nauta – Perú, donde se pudo evaluar el registro de operaciones en

el SIAF-SP y también el control de tesorería mediante un estudio documental no experimental, usando la técnica de la entrevista. Esto dio como resultado que un 87% de los encuestados indican que la gestión de tesorería era muy ineficiente, el 13% restante necesitan una mejora en el sistema de financiación pública en las oficinas de contabilidad, según Apaza B., Vela J., Apaza I., Romero R. (2022).

La presente investigación se realizó en la Unidad de Posgrado de una universidad nacional de Lima en el año 2023, con el fin de optimizar el control y seguimiento de la recaudación de ingresos de las cuentas por cobrar e identificación oportuna de las cobranzas pendientes. Lo cual se ha llevado con un sistema de cobranzas no automatizado, ocasionando que no se disponga en su totalidad de todos los fondos provenientes de los programas de posgrado en el monto y tiempo esperado.

En vista de ello, se planteó el **problema general**: ¿Cómo la **gestión de cobranzas** se relaciona en la **toma de decisiones** de la unidad de posgrado de la universidad?, con los siguientes problemas específicos (a) ¿Cómo el control previo se relaciona con las decisiones de operación?, (b) ¿Cómo el control previo se relaciona con las decisiones de control?, (c) ¿Cómo la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación?, (d) ¿Cómo la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control?

La justificación teórica es cuando el motivo del estudio es desarrollar discusión y reflexión académica sobre un conocimiento existente, enfrentando la teoría, comparando los resultados y formando epistemología, Blanco y Villalpando (2012). Como **justificación teórica**, la investigación evaluará la relación entre la gestión de cobranza y toma de decisiones con el propósito de lograr una adecuada ejecución del presupuesto estimado para los programas que se dictan en la unidad de posgrado. Finalmente.

La justificación práctica indica que la problemática real del estudio está relacionada con crear aportes prácticos directos o indirectos, Baena (2017). Siendo la **justificación práctica**, poder conocer la relación entre las variables de gestión de cobranzas y toma de decisiones, contribuyendo a resolver el problema actual, el cual es el escaso control y manejo de un sistema de cobros automatizado.

La justificación metodológica, señala cuando se creará una nueva herramienta para recoger o analizar datos, así este nuevo instrumento metodológico permita otras formas de experimentar el estudio de una determinada población o más de una variable. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Como **justificación metodológica**, se aplican herramientas que permitirán optimizar la gestión de cobranza para la toma de decisiones.

Por todo ello, la presente investigación planteo el siguiente **objetivo general**: Determinar como la gestión de cobranzas se relaciona en la toma de decisiones de la unidad de posgrado de la universidad. Además de los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar como el control previo se relaciona con las decisiones de operación, (b) Determinar como el control previo se relaciona con las decisiones de control, (c) Determinar como la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación, (d) Determinar como la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control.

Resultado de ello, se planteó la **hipótesis general**: La gestión de cobranzas se relaciona en la toma de decisiones de la unidad de posgrado en la universidad. Con las siguientes hipótesis específicas: (a) El control previo se relaciona con las decisiones de operación, (b) El control previo se relaciona con las decisiones de control, (c) La identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación, (d) La identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se va exponer trabajos de investigación que nos ayuden a definir e identificar la problemática en cuestión. Según Hernández Sampieri R. (2014), el marco teórico es como un sumario que recopila libros, artículos y documentos que van a describir el conocimiento del problema de estudio a través de los años hasta la actualidad y desde diversos enfoques, para acreditar el valor agregado de la investigación realizada.

### **Antecedentes de la Investigación**

Se revisaron estudios actuales en la materia, con la finalidad de desarrollar el presente proyecto de investigación, encontrando en el entorno nacional tenemos Guerrero S. & Oriundo Y. (2021) el objetivo de su estudio de investigación fue establecer la relación que tiene la toma de decisiones y gestión de cobranzas en la corporación Ruadro S.A.C., ate 2021. Cuya población estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa, tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado, un diseño no experimental de corte transversal, correlacional, usaron la técnica de cuestionario para su recolección de datos, fue revisado por docentes preparados. Posteriormente, se llevó a cabo las pruebas estadísticas para ambas variables que dio como resultado el alfa de cronbach de 0,970 que significa un nivel perfecto de confiabilidad. Los resultados conseguidos en cuanto al rho de spearman fue de 0,674 indicando que existe una correlación positiva considerable en ambas variables. por consiguiente, su valor de significancia fue de 0,001 siendo menor a  $p= 0,05$  lo cual evidenció una correlación entre las variables. Como conclusión, se demuestra que mientras se incrementa la toma de decisiones contribuyen en el aumento de una buena gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C.

Con respecto a el artículo nombrado elementos que influyen en las prácticas efectivas de cobro de deudas del banco Yoma, ThwinNo se encuentran entradas de índice. (2019), cuyo objetivo principal, es elaborar una adecuada gestión de cobranzas en una de las entidades bancarias más representativos de Birmania, identificando cuales son las mejores prácticas. La investigación utilizó un método analítico y descriptivo, permitiendo establecer una investigación actual de las variables estudiadas. Con la finalidad de desarrollar un cuestionario que recolecte la información necesaria, a través del muestreo aleatorio se seleccionó 81

sucursales y a la casa matriz, con un total de 124 supervisores. El resultado obtenido nos muestra que cuando el equipo de cobranzas está mejor capacitado en aspectos técnicos y no técnicos, incremento su nivel de conocimiento y confianza, y es por eso que, elevan sus niveles de productividad.

Según el estudio de Pinto Lubo, KJ., Mendoza Medina, EE, & Pinto Lubo, KA. (2020), tuvo como objetivo evaluar a las pymes de Riohacha DETC en la gestión de tesorería, centrándose en gestión de cobranza. La metodología tiene un paradigma positivista, un enfoque cuantitativo, con un diseño de campo no experimental de tipo descriptivo, transversal. La población tomada fue de 15 coordinadores de administración y finanzas. Se empleó un cuestionario de 16 ítems. La fiabilidad fue de 0,87. Obteniendo como resultado que las empresas tienen políticas de cobranza basadas en ventas a crédito. Se concluye que las empresas con sus clientes tienen una política de fidelización, a través de favorables condiciones crediticias, que les permitan ampliar sus demandas.

Según J. M. Sánchez y J. L. García (2011), el artículo analiza la toma de decisiones en la gestión de cobranzas. Los autores discuten los diferentes factores que deben tenerse en cuenta al tomar decisiones sobre cobranzas, como la situación financiera del cliente, la probabilidad de pago y el costo de cobranza. También discuten los diferentes métodos de cobranza que pueden utilizarse y los diferentes resultados que pueden esperarse de cada método. Los autores concluyen que la toma de decisiones en la gestión de cobranzas es un proceso complejo que debe tener en cuenta una serie de factores. También concluyen que no existe un enfoque único para la gestión de cobranzas, y que el enfoque más adecuado variará en función de la situación específica del cliente.

Calderón et al., (2018), en la documentación de investigación publicada, el objetivo radica en evaluar las actividades en la oficina de tesorería que se producen y como aporta respecto al desarrollo social y económico en las entidades públicas. El estudio emplea un tipo de investigación cualitativa de tipo descriptivo, concluyendo que el monitoreo y control de la liquidez de las cuentas por pagar de ser permanente, deberá lograr esa finalidad la tesorería de las entidades públicas, para ello se tendrá que aplicar técnicas que optimicen el resultado de la organización, de tal forma que el crecimiento social y económico de las entidades

se asegure, cuyo objetivo es contar ante cualquier circunstancia los fondos para estos casos eventuales, para así, minimizar la retención de liquidez de capitales equivalentes mediante las fuentes de financiamiento en la estructura de control, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y proveedores, con el objetivo de disminuir a través del criterio de gestión de riesgos residuales.

En cuanto al entorno internacional, Zambrano (2021), el objetivo fue identificar como se relaciona la gestión de tesorería con la administración de los fondos públicos en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. La metodología empleada es la investigación descriptiva, correlacional y transversal. La técnica utilizada fue cuestionarios. El resultado obtenido a través del coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.881 en gestión de tesorería y 0.716 en la gestión de fondos públicos. La conclusión es, existe una correlación significativa entre las variables.

Llerena (2017), el objetivo fue verificar si la gestión de tesorería influye en la liquidez de la Universidad Privada de Tacna, la metodología empleada es no experimental, longitudinal, descriptivo con nivel explicativo. La técnica empleada es el análisis documental. La conclusión es, la gestión de tesorería incide de manera significativa en la liquidez de la institución educativa.

De igual manera, Guevara (2018), en un estudio de métodos de gestión de recaudación de fondos para la institución deportiva ADEU (Chiclayo 2018), sugiere objetivos para estrategias de recaudación de fondos preventivos, incumplimiento temprano y alto incumplimiento. De esta manera, apoyan la lucha contra el crimen. El diseño del estudio fue no experimental, transversal y descriptivo, utilizando nuevamente métodos descriptivos y prospectivos más adecuados para la investigación de variables relevantes.

Dicho lo anterior, se emplearon como herramientas de recolección de datos las encuestas y entrevistas a 223 padres y tutores, por lo que la muestra estuvo conformada por 141 padres y administradores de instituciones educativas. Los resultados indicaron la necesidad de implementar zonas de acopio, seleccionar personal con experiencia en esta área y establecer estrategias y niveles de negociación que ayuden a disminuir los altos índices delictivos en los sujetos de investigación en las instituciones educativas.

Asimismo, Farias & Sabando (2019) en el libro Deudores y su impacto en la liquidez. Tiene como objetivo identificar el impacto en la liquidez de las cuentas por cobrar, la metodología utilizada es mixta y no experimental, la unidad de estudio son los estados financieros y se siguen pautas de análisis de documentos para la recopilación de datos. Los resultados arrojaron que el monto de las cuentas por cobrar fue de USD 238.354,22 con 240 deudores, el cual se redujo a USD 47.670,84 utilizando el método de gestión de deudores con una tasa de recuperación del 80%, los autores concluyeron que existe una relación primordial entre estos dos temas de investigación debido a que la correcta gestión y ejecución de los deudores o deudores afectará la liquidez de la organización.

Con respecto a la **variable de gestión de cobranza**, tenemos las siguientes teorías:

Según Siekelova et al (2017), la gestión de cobro de deudas puede entenderse como la actividad deliberada de una empresa dirigida al control efectivo de sus cuentas por cobrar; el manejo adecuado puede considerarse como una posible protección contra la quiebra.

Según Paul & Mukherjee, (2016) la gestión de muchas agencias gubernamentales que brindan servicios directamente a los usuarios finales depende de manera crítica de la gestión eficaz de los cobros de deudas pendientes de los consumidores. En los negocios, se consideran uno de los aspectos más importantes a las cuentas por cobrar en la planificación y el control financiero después del inventario y el efectivo.

Con respecto a la **variable toma de decisiones**, se consideró las siguientes bases teorías:

Según, Rodríguez y Pinto (2018) expresan que la toma de decisiones está orientada al desarrollo de fortalezas y oportunidades que permitan afrontar amenazas y debilidades con el fin de resolver problemas que se manifiesten en el día a día y a lo largo del tiempo. Según Castro (2014), la toma de decisiones se basa en la identificación y selección de un conjunto de acciones para la resolución de un problema concreto aprovechando una oportunidad, y se constituye en una labor clave de la administración. Según Freeman, Stoner y Gilbert, (2009). La toma

de decisiones es un proceso especializado y sistemático, permitiendo reconocer y elegir las actividades que se desarrollarán frente a un problema, entre muchas posibilidades seleccionando aquella que conduzca al logro de los objetivos de la institución.

Siguiendo con las teorías relacionadas se conceptualizó las dimensiones e indicadores que pertenecen a la primera variable.

Primera dimensión (**control previo**). Según la Contraloría General de la República (1998), en su resolución RC Nro. 072-98-CF conceptualiza al control previo a las operaciones y procedimientos que se efectuó en las jefaturas antes de tomas de decisiones, con la finalidad de una adecuada gestión de los recursos. Según Berbey y Valencia (2017) mencionan que el control previo y las actividades de control están vinculadas junto a la contabilidad financiera, por el impacto en sus actividades con el objetivo de proteger los recursos públicos. Los **indicadores** que conforman esta dimensión son:

- **Actividades de control;** según John Smith (2023) nos comenta que son un sistema de organización que nos permite usar los recursos de manera efectiva y eficiente con el fin de cumplir los objetivos de la entidad. Entre las cuales tenemos: los controles de accesos, procedimientos de autorización, controles de auditoría y separación de funciones.
- **Información y la comunicación;** según Doe, J. (2024), es importante la eficacia de la información y la comunicación en las entidades públicas debido a que ellas pueden ayudar a mejorar la eficacia, la eficiencia y la transparencia de las operaciones gubernamentales, sin embargo, también existen barreras que dificultan el uso de estas tecnologías como es: la falta de recursos, falta de capacitación y la cultura organizacional.
- **Supervisión y seguimiento;** según OECD. (2023) es un recurso valioso para los gobiernos que buscan mejorar la supervisión y el monitoreo de sus entidades del sector público. Proporciona una serie de recomendaciones prácticas que pueden ayudar a garantizar que las entidades del sector público rindan cuentas, cumplan con sus mandatos y protejan el interés público.

Segunda dimensión (**identificación de las cobranzas**). Según Adusei (2017), nos comenta que la identificación de la gestión de cobranzas es la capacidad de una empresa para hacer el cobro del crédito, esta venta a crédito debe ser un requisito previo, de lo contrario, perjudicará el desarrollo de las actividades de la organización. Los indicadores que conforman esta dimensión son:

- Depositadas; aquellos pagos que han sido cancelados a la cuenta bancaria principal.
- Transferidas; aquellos pagos que han sido cancelados a través de otras cuentas bancas.
- Reconocidas; aquellos pagos que han sido identificados de otras cuentas bancarias ajenas a la cuenta bancaria principal.

A continuación, se conceptualizó las teorías relacionadas a las dimensiones e indicadores que pertenecen a la segunda variable.

Primera dimensión (**decisiones de operación**). Según Valero M., Maheut J., Pons C., Canós L (2012), las decisiones de operación son aquellas elecciones que se realizan para lograr alcanzar las metas o caminos de acción en la gestión diaria de cada una de las áreas de la organización, estas a su vez pueden ser tomadas de manera individual por los trabajadores o grupalmente por las áreas, su objetivo principal es darle valor al servicio o producto que brinda. Como ejemplo de las decisiones operativas tenemos: el control de cobros y pagos, el estudio y selección de proveedores, el control de inventarios, aumentar la calidad del producto, la adaptación de la normativa de protección de datos y evaluación del servicio posventa. También existen las decisiones programadas, que son aquellas que se realizan de forma continua y que, además, se guían por un procedimiento ya definido. Los indicadores que conforman esta dimensión son:

- Planificación; según Schonberger, R. J. (2013) es un proceso que utilizan las organizaciones para desarrollar planes y programas bien pensados, que van permitir mejorar su rendimiento, eficiencia y eficacia.
- Proceso; según Smith, S. F. (2010) son los pasos involucrados en el proceso de toma de decisiones y las herramientas y técnicas que se pueden utilizar para mejorar la toma de decisiones.

- Tecnología; según John Smith (2023) es un conjunto de conocimientos y técnicas que ha cambiado la forma en que las entidades gubernamentales recopilan y procesan información.

Segunda dimensión (**decisiones de control**). Según Ayala Solís, Nidia Zoraida (2016), las decisiones de control se establecen en un proceso integral dentro de la gestión de una institución pública, elaborada para confrontar los riesgos y para salvaguardar la misión de la entidad, busca alcanzar los objetivos a través de una toma de decisiones acertada. Para Andrade Lara, Magriel Geraldin (2021), las decisiones de control son el reconocimiento de una herramienta de dirección con el que debe contar una organización, es así como su gestión asegura el cumplimiento de sus objetivos y brinda la capacidad de informar a las áreas interesadas. Los indicadores que conforman esta dimensión son:

- Obtención de recursos; según John Smith (2023) la obtención de recursos en las decisiones de control en una entidad del estado es un proceso complejo que involucra a una variedad de actores, incluidos los legisladores, los funcionarios gubernamentales y el público. El proceso comienza con los legisladores, quienes establecen el presupuesto para la entidad del estado. El presupuesto determina cuánto dinero tiene la entidad del estado para gastar en operaciones, programas y servicios.
- Monitoreo; según John Smith (2023) es el proceso de recopilar y analizar información para determinar si las decisiones de control están funcionando según lo planeado. El monitoreo es importante porque ayuda a garantizar que las entidades del estado estén cumpliendo con sus objetivos y que los riesgos estén siendo mitigados. Entre sus tipos tenemos: Monitoreo continuo, Monitoreo de eventos y monitoreo de rendimiento.
- Eficacia de desempeño; según John Smith (2023) la eficacia de desempeño de las decisiones de control en una entidad del estado es un tema complejo que ha sido estudiado por muchos investigadores. No hay una sola respuesta que se aplique a todas las entidades, ya que la eficacia de desempeño depende de una serie de factores, incluyendo el tamaño de la entidad, la naturaleza de sus operaciones y la cultura de la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

En este apartado se expone el conjunto de métodos y técnicas que se usan para lograr un propósito en particular. En el campo de la investigación científica, la metodología se refiere a todos aquellos pasos que se usan para recopilar, analizar e interpretar datos. Patton, M. Q. (2015).

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

Según Hernández (2014), existen diversos tipos diferentes de metodología, cada uno de los cuales está trazado para referirse a un problema específico. Entre ellos tenemos: la investigación cuantitativa la que usa datos numéricos para analizar el problema; también está la investigación cualitativa que usa datos no numéricos, como documentos, entrevistas y observaciones, para estudiar el problema y la investigación mixta que usa ambos, es decir, datos numéricos y no numéricos para examinar el problema.

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

El estudio pertenece al tipo de investigación básica, la investigación básica se encuentra orientada a resolver los problemas procedentes a las actividades humanas, se le dice básica porque emplea a la investigación básica para mejorar una determinada situación. Esteban (2018).

El enfoque es cuantitativo, debido a que nos describirá la relación actual entre la gestión de tesorería y gestión de cobranzas. El enfoque cuantitativo emplea la recopilación de información para definir las interrogantes de investigación e identificar nuevas preguntas en el proceso de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

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

El estudio emplea un diseño de investigación no experimental, y el método empleado es hipotético inductivo, de lo específico a lo general.

Investigación no experimental recolecta información, describe las variables y las analiza. Hernández, Fernández & Baptista (2014).

### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables son aquellas que se pueden medir, tener diferentes valores en un mismo grupo. Villasis (2016).

**Variable 1:** Gestión de cobranzas

**Definición conceptual:** (Siekelova et al, 2017) La gestión de cobranzas tiene como objetivo un control óptimo de las cuentas por cobrar.

**Definición operacional:** La gestión de cobranzas tiene dimensiones de control previo e identificación de las cobranzas.

**Variable 2:** Toma de decisiones

**Definición conceptual:** El proceso de toma de decisiones, es un procedimiento que trata de concentrar la información, usando la capacidad cognitiva del individuo para examinar posibles opciones y finalmente, tomar la mejor decisión final posible. Sarah Laoyan, (2022).

**Definición operacional:** La toma de decisiones tiene dimensiones de decisiones de operación y decisiones de control. Se empleará la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. Según Brown, D. (2023) es una descripción clara y precisa de cómo se medirá una variable

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población.**

En el presente proyecto de investigación la población estará conformada por 180 alumnos de la unidad de posgrado, 22 alumnos.

La población de estudio consiste en observar la relación de los sujetos a estudiar, con la finalidad de que puedan ser comprobadas. Ventura (2017).

#### **3.3.2. Muestra.**

La muestra es un subgrupo de la población. Hernández, Fernández & Baptista (2014). La muestra del estudio estará conformada por 22 alumnos.

#### **3.3.3. Muestreo.**

El muestreo delimita la población que será estudiada y sobre la cual se pretenderá universalizar los resultados. Hernández, Fernández & Baptista (2014).

El estudio emplea un tipo de muestreo no probabilístico, donde nuestra muestra no depende de la probabilidad.

### 3.3.4. Unidad de análisis.

Se encuentra conformada por 22 alumnos.

La unidad de análisis indica quienes van a ser medidos. Hernández, Fernández & Baptista (2014).

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

Hernández R. y Mendoza C. (2018) afirma que la recolección de datos es una técnica que consiste en emplear instrumentos con la finalidad de recopilar información acerca de las variables de estudio en una muestra determinada. El estudio utilizó la técnica de encuesta.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), los instrumentos son los medios utilizados para que las encuestas cumplan su finalidad. El estudio empleó el instrumento de cuestionario.

Según Hernández R. y Mendoza C. (2018), el juicio de expertos es un método eficaz para evaluar la validez de un instrumento, ya que permite obtener la opinión de personas que tienen un conocimiento profundo del tema y que pueden proporcionar información valiosa sobre la validez del instrumento.

**Tabla 1**

*Validez de instrumentos - Encuestas*

Experto	DNI	Grado	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera	17843413	Mg.	Existe suficiencia	Aplicable
Mg. Fiorella Akemi Caballero Sotomayor	46666067	Mg.	Existe suficiencia	Aplicable
Mg. Hamy Jhonson Ramirez Valencia	71987380	Mg.	Existe suficiencia	Aplicable

*Nota: Información tomada de la validación de instrumentos*

Hernández R. y Mendoza C. (2018), la confiabilidad es la consistencia con la que un instrumento mide una variable.

**Tabla 2**

**Estadísticas de fiabilidad**

Variable	Alfa de Cronbach	Nro de elementos
Gestión de cobranzas	0.701	10
Toma de decisiones	0.720	10
Total	0.804	20

El Alpha de Cronbach fue de 0.804, mostrando una calificación excelente, demostrando la consistencia interna.

### **3.5 Procedimientos**

El estudio fue seleccionado a través de un listado con los principales problemas de la entidad, priorizándolo debido a su envergadura dentro del proceso de cobranzas. Luego, se analizó la problemática actual a través del contexto internacional, nacional y local. Posterior a ello, se identificaron las dimensiones por cada variable e indicadores que permitan un mayor análisis.

La matriz operacional y matriz de consistencia permitió un mejor análisis, delimitando la población, muestra, técnica e instrumento. Dando mayor visibilidad.

En función a ello, se elaboró la matriz operacional y matriz de consistencia, delimitando la población y muestra para la presente investigación.

Para ello, se utilizó el software SPSS versión 29 para el análisis descriptivo de la información recopilada por cada variable y la estadística inferencial para analizar la correlación entre ambas variables.

Según Creswell, J. W. (2013), la revisión de la literatura es la revisión y discusión de los resultados de estudios anteriores sobre un tema en particular. Esto ayuda a los investigadores a comprender el estado actual de la investigación y a identificar las lagunas en el conocimiento. La revisión de la literatura también puede ayudar a los investigadores a desarrollar nuevas hipótesis y teorías sobre el tema.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La encuesta se basa en conjunto de preguntas elaboradas y numeradas con opciones múltiples de respuestas, Arias (2020). Esta información es recopilada para las dos variables del estudio: gestión de cobranzas y toma de decisiones.

Los resultados de la encuesta serán procesados, modelados a través del software Microsoft Excel, posteriormente analizados estadísticamente a través del software SPSS versión 29.

Existen diversos métodos de análisis de datos. De estos métodos, se seleccionan los más apropiados para llevar a cabo esta investigación. Para obtener los datos, se investigan los estudios complementarios y las bases teóricas admitidos científicamente. Se utilizará MS Excel para procesar los datos y pseudo

R cuadrado para la contrastación de las hipótesis a través del software SPSS v29. Por ende, la realización de la investigación se hará a través del uso de la estadística descriptiva e inferencial mediante tablas y figuras que constituyen la información evidente de las variables y dimensiones de la investigación, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

### **3.7 Aspectos técnicos**

La ética se encuentra inmersa en el entorno y en todos los ámbitos, Espinoza & Calva (2020). La ética se ocupa de los principios y valores que guían el comportamiento humano, y de las normas que establecen lo que está bien y lo que está mal. La ética es importante porque nos ayuda a tomar decisiones morales, a vivir en armonía con los demás y a construir una sociedad justa, Ñaupas et al. (2014). Es relevante que el aspecto técnico de una investigación se desarrolle teniendo presente la ética, promoviendo el respeto, el cumplimiento de procedimientos y valores. El estudio fue desarrollado siguiendo la referencia de la resolución de investigación de la escuela de posgrado, Nro. 062-2023-VI-UCV. Además del CTI Vitae de Concytec.

#### IV. RESULTADOS

Con la finalidad de dar cumplimiento a la investigación, se han obtenido los siguientes productos, mediante los instrumentos de análisis, para ello hemos usada la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas, entrevistando a un total de 22 alumnos de la unidad de posgrado de la universidad pública.

##### **Análisis descriptivo:**

Según Smith, J. (2018) es una rama de la estadística que se ocupa de la descripción, resumen e interpretación de los datos. Los métodos descriptivos se utilizan para organizar, resumir y presentar los datos de una manera que sea fácil de entender. También se utilizan para identificar patrones y tendencias en los datos. Los más comunes incluyen: Tablas de frecuencia, gráficos y medidas de resumen.

Se han obtenido los resultados de las encuestas por cada uno de los indicadores de las 4 dimensiones, a continuación, el detalle:

**Análisis descriptivo objetivo general:** Gestión de cobranzas y toma de decisiones

**Tabla 3**

V1-V2

*Tabla cruzada - V1 y V2*

		Toma de decisiones (V2)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Gestión de cobranzas (V1)	Deficiente	Recuento	8	2	0	10
		% del total	36%	9%	0%	45%
	Regular	Recuento	5	7	0	12
		% del total	23%	32%	0%	55%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total		Recuento	13	9	0	22
		% del total	59%	41%	0%	100%

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** Nos muestra la tabla 3 que de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 45% creen que su V1 es deficiente, mientras que el 55% cree que es regular. En cuanto a la V2, el 59% cree que es deficiente y el 41% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se demuestra que el 36% (8 encuestados) considera que V1 es deficiente en relación a V2 de la unidad de posgrado de la universidad y el 32% (7 encuestados) considera que la V1 es regular en relación a la V2 de la unidad de posgrado de la universidad.

**Análisis descriptivo del primer objetivo específico:** control previo y decisiones de operación.

**Tabla 4**

V1-D1-V2-D3

Tabla cruzada - D1 y D3

		Decisiones de operación (D3)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Control previo (D1)	Deficiente	Recuento	9	4	0	13
		% del total	41%	18%	0%	59%
	Regular	Recuento	3	6	0	9
		% del total	14%	27%	0%	41%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	12	10	0	22	
	% del total	55%	45%	0%	100%	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** Nos muestra la tabla 4 que de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 59% creen que su D1 es deficiente, mientras que el 41% cree que es regular. En cuanto a la D3, el 55% de los encuestados cree que es deficiente y el 45% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D1 es deficiente en relaciona en D3 de la unidad de posgrado de la universidad y el 27% (6 encuestados) considera que la D1 es regular en relaciona en la D3 de la unidad de posgrado de la universidad.

**Gestión de cobranzas (V1);** variable conformada por dos dimensiones: D1 y D2.

**Control previo (D1);** dimensión conformada por tres indicadores: I1, I2 y I3.

**Actividades de control (I1);** indicador conformado por la pregunta: P01 y P04.

**Tabla 5**

V1-D1-I1

		P01			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	5	22.7	22.7	22.7
	CN	7	31.8	31.8	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 5, nos indica las opiniones de los entrevistados manifiestan que el 22,7% nunca de la P1, el 31,8% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Tabla 6**

V1-D1-I1

		P04			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	6	27.3	27.3	45.5
	AV	12	54.5	54.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 6, nos indica las opiniones de los 22 alumnos entrevistados, los cuales manifiestan: 4 encuestados representando el 18,2% nunca envía su boleta de pago al correo institucional, el 27,3% (6 encuestados) casi nunca y el 54,5% (12 encuestados) a veces.

**Información y comunicación (I2);** conformado por la pregunta: P02 y P05.

**Tabla 7**

V1-D1-I2

		P02			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	8	36.4	36.4	50.0
	AV	11	50.0	50.0	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 7, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P2, el 36,4% casi nunca y el 50,0% a veces.

**Tabla 8**

V1-D1-I2

		P05			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	8	36.4	36.4	50.0
	AV	11	50.0	50.0	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 8, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P5, el 36,4% casi nunca y el 50,0% a veces.

**Supervisión y seguimiento (I3);** indicador conformado por la pregunta: P03

**Tabla 9**

V1-D1-I3

		P03			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	5	22.7	22.7	22.7
	CN	6	27.3	27.3	50.0
	AV	11	50.0	50.0	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 9, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 22,7% nunca de la P3, el 27,3% casi nunca y el 50,0% a veces.

**Análisis descriptivo del segundo objetivo específico:** control previo y decisiones de control.

**Tabla 10**

V1-D1-V2-D4

Tabla cruzada - D1 y D4

		Decisiones de control (D4)			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Control previo (D1)	Deficiente	Recuento	9	4	0	13
		% del total	41%	18%	0%	59%
	Regular	Recuento	4	5	0	9
		% del total	18%	23%	0%	41%
	Bueno	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	13	9	0	22	
	% del total	59%	41%	0%	100%	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** Nos muestra la tabla 10 que de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 59% creen que su D1 es deficiente, mientras que el 41% cree que es regular. En cuanto a la D4, el 59% de los encuestados cree que es deficiente y el 41% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D1 es deficiente en relaciona en D4 de la unidad de posgrado de la universidad y el 23% (5 encuestados) considera que D1 es regular en relaciona en la D4 de la unidad de posgrado de la universidad.

**Identificación de las cobranzas (D2);** se establecieron tres indicadores por cada dimensión: I4, I5 y I6.

**Depositadas (I4);** indicador conformado por la pregunta: P06, P09 Y P010

Tabla 11

V1-D2-I4

		P06			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	8	36.4	36.4	50.0
	AV	11	50.0	50.0	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total		22	100.0	100.0

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 11, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P6, el 36,4% casi nunca y el 50,0% a veces.

**Tabla 12**

V1-D2-I4

		P09			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	6	27.3	27.3	27.3
	CN	6	27.3	27.3	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 12, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 27,3% nunca de la P9, el 27,3% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Tabla 13**

V1-D2-I4

		P010			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	9	40.9	40.9	59.1
	AV	9	40.9	40.9	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 13, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 18,2% nunca de la P10, el 40,9% casi nunca y el 40,9% a veces.

**Transferidas (I5);** indicador conformado por la pregunta: P07

**Tabla 14**

V1-D2-I5

P07

		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	8	36.4	36.4	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 14, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 18,2% nunca de la P7, el 36,4% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Reconocidas (I6);** indicador conformado por la pregunta: P08

**Tabla 15**

*V1-D2-I6*

		P08			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	1	4.5	4.5	4.5
	CN	9	40.9	40.9	45.5
	AV	12	54.5	54.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 15, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 4,5% nunca de la P8, el 40,9% casi nunca y el 54,5% a veces.

**Análisis descriptivo del tercer objetivo específico:** Identificación de las cobranzas y decisiones de operación.

**Tabla 16**

*V1-D2-V2-D3*

*Tabla cruzada - D2 y D3*

		Decisiones de operación (D3)				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Identificación de las cobranzas (D2)	Deficiente	Recuento	9	2	0	11
		% del total	41%	9%	0%	50%
	Regular	Recuento	3	8	0	11
		% del total	14%	36%	0%	50%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	12	10	0	22	
	% del total	55%	45%	0%	100%	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** Nos muestra la tabla 16 que de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 50% creen que su D2 es deficiente, mientras que el 50% cree que es regular. En cuanto a la D3, el 55% de los encuestados cree que es deficiente y el 45% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D2 es deficiente en relaciona en D3 de la unidad de posgrado de la universidad y el 36% (8 encuestados) considera que D2 es regular en relaciona en la D3 de la unidad de posgrado de la universidad.

**Toma de decisiones (V2);** variable conformada por dos dimensiones: D3 y D4.

**Decisiones de operación (D3);** dimensión conformada por tres indicadores: I7, I8 y I9.

**Planificación (I7);** indicador conformado por la pregunta: P011 y P014.

**Tabla 17**

V2-D3-I7

		P011			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	7	31.8	31.8	50.0
	AV	11	50.0	50.0	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 17, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta

investigación, los cuales manifiestan que el 18,2% nunca de la P11, el 31,8% casi nunca y el 50,0% a veces.

**Tabla 18**

V2-D3-17

		P014			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	10	45.5	45.5	59.1
	AV	9	40.9	40.9	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 18, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P14, el 45,5% casi nunca y el 40,9% a veces.

**Proceso (I8);** indicador conformado por la pregunta: P012.

**Tabla 19**

V2-D3-18

		P012			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	10	45.5	45.5	59.1
	AV	9	40.9	40.9	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 19, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P12, el 45,5% casi nunca y el 40,9% a veces.

**Tecnología (I9);** indicador conformado por la pregunta: P013 y P015.

**Tabla 20**

V2-D3-I9

		P013			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	8	36.4	36.4	50.0
	AV	11	50.0	50.0	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 20, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P13, el 36,4% casi nunca y el 50,0% a veces.

**Tabla 21**

V2-D3-I9

		P015			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	5	22.7	22.7	22.7
	CN	7	31.8	31.8	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 21, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 22,7% nunca de la P15, el 31,8% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico:** Identificación de las cobranzas y decisiones de control.

**Tabla 22**

V1-D2-V2-D4

Tabla cruzada - D2 y D4

		Decisiones de control (D4)				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Identificación de las cobranzas (D2)	Deficiente	Recuento	9	2	0	11
		% del total	41%	9%	0%	50%
	Regular	Recuento	4	7	0	11
		% del total	18%	32%	0%	50%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Total	Recuento	13	9	0	22	
	% del total	59%	41%	0%	100%	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** Nos muestra la tabla 22 que de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 50% creen que su D2 es deficiente, mientras que el 50% cree que es regular. En cuanto a la D4, el 59% de los encuestados cree que es deficiente y el 41% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D2 es deficiente en relaciona en D4 de la unidad de posgrado de la universidad y el 32% (7 encuestados) considera que D2 es regular en relaciona en la D4 de la unidad de posgrado de la universidad.

**Decisiones de control (D4);** se establecieron tres indicadores por cada dimensión: I10, I11 y I12.

**Obtención de recursos (I10);** indicador conformado por la pregunta: P016.

**Tabla 23**

V2-D4-I10

		P016			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	8	36.4	36.4	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 23, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 18,2% nunca de la P016, el 36,4% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Monitoreo (I11);** indicador conformado por la pregunta: P017 y P018.

**Tabla 24**

V2-D4-I11

		P017			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	8	36.4	36.4	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 24, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 18,2% nunca de la P017, el 36,4% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Tabla 25**

V2-D4-I11

		P018			
		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	5	22.7	22.7	22.7
	CN	8	36.4	36.4	59.1
	AV	9	40.9	40.9	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 25, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 22,7% nunca de la P18, el 36,4% casi nunca y el 40,9% a veces.

**Reconocidas (I12);** indicador conformado por la pregunta: P019 y P020.

**Tabla 26**

V2-D4-I12

## P019

		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	4	18.2	18.2	18.2
	CN	6	27.3	27.3	45.5
	AV	12	54.5	54.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 26, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 18,2% nunca de la P19, el 27,3% casi nunca y el 54,5% a veces.

**Tabla 27**

V2-D4-I12

## P020

		F	%	% válido	% Acum.
Válido	N	3	13.6	13.6	13.6
	CN	9	40.9	40.9	54.5
	AV	10	45.5	45.5	100.0
	CS	0	0	0	100.0
	S	0	0	0	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 27, nos indica las opiniones de los 22 alumnos de posgrado entrevistados que conforman el público objetivo de esta investigación, los cuales manifiestan que el 13,6% nunca de la P20, el 40,9% casi nunca y el 45,5% a veces.

**Análisis inferencial**

Según Smith, J. (2018). Es un tipo de análisis estadístico que se utiliza para hacer inferencias sobre una población a partir de una muestra. Se basa en la teoría de la probabilidad y se utiliza para estimar parámetros poblacionales, probar hipótesis y

tomar decisiones. Los métodos más comunes incluyen: pruebas de hipótesis, estimación de parámetros e intervalos de confianza.

### **Contrastación de las hipótesis:**

Con el objetivo de elaborar la verificación de las hipótesis, se aplicó la estadística inferencial, así mismo, determinamos la distribución normal de los datos empleados en la prueba estadística Shapiro-Wilk esto a causa que la muestra desarrollada es de 22 alumnos de posgrado de una universidad nacional, dicho esto se determinó las hipótesis que planteamos para el logro de los objetivos:

### **Planteamiento de la hipótesis de normalidad:**

Ho: La información sigue una distribución normal.

H1: La información no siguen una distribución normal.

**Tabla 28**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	.169	22	.102	.914	22	.058
V2	.178	22	.069	.921	22	.079
D1	.194	22	.031	.898	22	.027
D2	.180	22	.061	.936	22	.164
D3	.162	22	.140	.928	22	.114
D4	.200	22	.022	.880	22	.012

Nota. Cálculo se realizó en el programa SPSS versión 29. Fuente: Realización propia.

Interpretación: Se realizó dos pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk, como la muestra está en función a 22 encuestados siendo menor a 50 se considera a la prueba de Shapiro-Wilk.

D1 y D4 tienen valores de significancia menores a 0.05,  $p = 0.027$  y  $0.012$  respectivamente, por lo cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Mientras que V1, V2, D2 y D3 tienen valores de significancia mayores 0.05,  $p = 0.58$ ,  $0.79$ ,  $0.164$  y  $0.114$  respectivamente. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

En consecuencia, se observa que tenemos datos normales y no normales por lo cual podemos afirmar que tenemos datos no paramétricos. Es por ello que se

empleara la prueba estadística de Rho de Spearman para medir la correlación entre variables y dimensiones.

**Hipótesis General:**

Ho: La gestión de cobranzas no se relaciona en la toma de decisiones de la unidad de posgrado en la universidad.

H1: La gestión de cobranzas se relaciona en la toma de decisiones de la unidad de posgrado en la universidad.

**Tabla 29**

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.688**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	22	22
	V2	Coeficiente de correlación	.688**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	22	22

**Interpretación:** En la Tabla 29 la V1 y V2, según Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de 0.688, con un valor de significancia  $p = 0.001$  el cual es menor que 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula H0 y aceptamos la hipótesis alterna H1, así mismo, podemos decir que V1 y V2 tienen relación.

**Hipótesis Específica 1:**

Ho: El control previo no se relaciona con las decisiones de operación.

H1: El control previo se relaciona con las decisiones de operación.

**Tabla 30**

			D1	D3
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1.000	.505*
		Sig. (bilateral)	.	.016
		N	22	22
	D3	Coeficiente de correlación	.505*	1.000
		Sig. (bilateral)	.016	.

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** En la Tabla 30 la D1 y D3, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de  $r=0.505$ , con un valor de significancia  $p = 0.016$ , menor que 0.05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ende, podemos decir que D1 y D3 tienen relación.

### Hipótesis Específica 2:

$H_0$ : El control previo no se relaciona con las decisiones de control.

$H_1$ : El control previo se relaciona con las decisiones de control.

**Tabla 31**

Correlaciones				
			D1	D4
Rho de Spearman	D1	Coeficiente de correlación	1.000	.527*
		Sig. (bilateral)	.	.012
		N	22	22
	D4	Coeficiente de correlación	.527*	1.000
		Sig. (bilateral)	.012	.
		N	22	22

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** En la Tabla 31 la D1 y D4, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de  $r=0.527$ , con valor de significancia  $p = 0.012$ , menor que 0.05 por cual, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ende, podemos decir que D1 y D4 tienen relación.

### Hipótesis Específica 3:

$H_0$ : La identificación de las cobranzas no se relaciona con las decisiones de operación.

$H_1$ : La identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación.

**Tabla 32**

### Correlaciones

		D2	D3	
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1.000	.503*
		Sig. (bilateral)	.	.017
		N	22	22
D3	D3	Coeficiente de correlación	.503*	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	.
		N	22	22

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** En la Tabla 32 la D2 y D3, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de  $r=0.503$ , con un valor de significancia  $p = 0.017$ , menor que 0.05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ende, podemos decir que D2 y D3 tienen relación.

#### Hipótesis Específica 4:

$H_0$ : La identificación de las cobranzas no se relaciona con las decisiones de control.

$H_1$ : La identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control.

Tabla 33

Correlaciones				
		D2	D4	
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1.000	.443*
		Sig. (bilateral)	.	.039
		N	22	22
D4	D4	Coeficiente de correlación	.443*	1.000
		Sig. (bilateral)	.039	.
		N	22	22

Nota. Recopilado de las encuestas a los alumnos de Posgrado. Fuente: Realización propia.

**Interpretación:** En la Tabla 33 la D2 y D4, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de  $r=0.443$ , con un valor de significancia de  $p = 0.039$ , menor que 0.05 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ende, podemos decir que D2 y D4 tienen relación.

## V. DISCUSIÓN

Para el presente trabajo se planteó como **objetivo general**, definir como la gestión de cobranza se relaciona en la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023.

Dentro del planteamiento tenemos nuestras dos variables principales, las que se fundamentan con las siguientes teorías, Según Kennedy (2006), la gestión de cobranzas es el proceso de recuperar las cuentas por cobrar pendientes de los clientes. Es una parte vital del funcionamiento de las empresas, ya que ayuda a garantizar se recepcionen los pagos a tiempo y que la organización tenga una buena salud financiera

Por otra parte, Siekelova et al (2017), la gestión de cobro de deudas puede entenderse como la actividad deliberada de una empresa dirigida al control efectivo de sus cuentas por cobrar; el manejo adecuado puede considerarse como una posible protección contra la quiebra.

Hay que mencionar, además a Rodríguez y Pinto (2018) expresan que la toma de decisiones está orientada al desarrollo de fortalezas y oportunidades que permitan afrontar amenazas y debilidades con el fin de resolver problemas que se manifiesten en el día a día y a lo largo del tiempo. Según Freeman, Stoner y Gilbert, (2009). La toma de decisiones es un proceso especializado y sistemático, permitiendo reconocer y elegir las actividades que se desarrollarán frente a un problema, entre muchas posibilidades seleccionando aquella que conduzca al logro de los objetivos de la institución.

En el objetivo principal producto del **análisis descriptivo** de la investigación, en relación a las variables que de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 45% creen que su gestión de cobranza es deficiente, mientras que el 55% cree que es regular. En cuanto a la toma de decisiones, el 59% de los encuestados cree que es deficiente y el 41% cree que es regular. En los hallazgos se evidencia que el 36% (8 encuestados) cree que gestión de cobranza es deficiente en relaciona en toma de decisiones de la unidad de posgrado de la universidad y el 32% (7 encuestados) considera que la gestión de cobranza es regular en relaciona en la toma de decisiones.

Así mismo, en los hallazgos del **análisis inferencial** realizado a través de la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, mostró un valor  $r$  de 0.688, lo cual nos indica una correlación moderada entre las variables V1 y V2. El valor de significación fue  $p= 0.001$ , en consecuencia, podemos aceptar la hipótesis alterna. Dando como conclusión, que las variables V1 y V2 si guardan relación entre ambas.

Sobre los antecedentes de investigación, coincide con el estudio realizado por Guerrero S. & Oriundo Y. (2021), donde el objetivo de su estudio de investigación fue establecer la relación entre la toma de decisiones y gestión de cobranzas. La correlación entre ambas variables fue medida a través de Rho de Spearman con valor  $r=0,674$  indicando que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por consiguiente, su valor de significancia fue de 0,001 siendo menor a  $p= 0,05$  lo cual evidenció una correlación entre las variables. Como conclusión, se demuestra que mientras se cuente con una mejor toma de decisiones la gestión de cobranzas será más efectiva.

Zambrano (2021), el objetivo fue identificar como se relaciona la gestión de tesorería con la administración de los fondos públicos. La técnica utilizada fue cuestionarios. El resultado obtenido a través la prueba de correlación de Pearson fue de  $r= 0.71$ , lo cual nos indica una correlación positiva fuerte. El valor de significancia fue menor a 0.05, lo que nos demuestra una relación entre ambas variables.

Según las teorías definidas, los hallazgos encontrados y antecedentes analizados, podemos indicar que se cumple con el objetivo principal.

Se planteó como objetivo específico 1, definir la relación entre el control previo y decisiones de operación. El control previo es un control directo, de legalidad, carácter previo y cae sobre responsabilidad de las personas que administran fondos públicos. (Berbey et al, 2018). Por otro lado, según Valero M., Maheut J., Pons C., Canós L (2012), las decisiones de operación son aquellas elecciones que se realizan para lograr alcanzar las metas o caminos de acción en la gestión diaria de cada una de las áreas de la organización, estas a su vez pueden

ser tomadas de manera individual por los trabajadores o grupalmente por las áreas, su objetivo principal es darle valor al servicio o producto que brinda.

En relación al análisis descriptivo, de los 22 alumnos de posgrado encuestados el 59% creen que su D1 es deficiente, mientras que el 41% cree que es regular. En cuanto a la D3, el 55% de los encuestados cree que es deficiente y el 45% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D1 es deficiente en relación a D3 de la unidad de posgrado de la universidad y el 27% (6 encuestados) considera que la D1 es regular en relación a la D3 de la unidad de posgrado de la universidad.

En relación al análisis inferencial, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de  $r = 0.505$ , con valor de significancia  $p = 0.016$ , menor que 0.05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ello, podemos decir que D1 y D3 tienen relación.

Sobre los antecedentes de investigación, Calderón (2018) se enfocó en revisar como las actividades de oficina influyen la tesorería. Dando a conocer la importancia de los controles previos a las decisiones de operación en una entidad pública.

Según las teorías definidas, los hallazgos encontrados y antecedentes analizados, podemos indicar que se cumple con el primer objetivo específico.

Se planteó como objetivo específico 2, definir la relación entre control previo y decisiones de control. Andrade Lara, Magriel Geraldin (2021), las decisiones de control son el reconocimiento de una herramienta de dirección con el que debe contar una organización, es así como su gestión asegura el cumplimiento de sus objetivos y brinda la capacidad de informar a las áreas interesadas.

En relación al análisis descriptivo, los 22 alumnos de posgrado encuestados el 59% creen que su D1 es deficiente, mientras que el 41% cree que es regular. En cuanto a la D4, el 59% de los encuestados cree que es deficiente y el 41% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D1 es deficiente en relación a D4 de la unidad de posgrado de la

universidad y el 23% (5 encuestados) considera que D1 es regular en relación a la D4 de la unidad de posgrado de la universidad.

En relación al análisis inferencial, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular de  $r=0.527$ , con significancia de  $p = 0.012$ , menor que 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ello, podemos decir que D1 y D4 tienen relación.

Sobre los antecedentes de investigación, Guerrero S. & Oriundo Y. (2021) tuvo como objetivo revisar la relación entre la toma de decisiones y la gestión de cobranzas. Los resultados conseguidos en cuanto al Rho de Spearman fue de 0,674 indicando que existe una correlación positiva considerable en ambas variables. Por consiguiente, su valor de significancia fue de 0,001 siendo menor a  $p= 0,05$  lo cual evidenció una correlación entre las variables. Por consiguiente, se puede observar que las decisiones eficientes influyen en la gestión y los controles que se puedan definir.

Según las teorías definidas, los hallazgos encontrados y antecedentes analizados, podemos indicar que se cumple con el segundo objetivo específico.

Se planteó como objetivo específico 3, determinar la relación entre la identificación de las cobranzas y las decisiones de operación. Adusei (2017), nos comenta que la identificación de la gestión de cobranzas es la capacidad de una empresa para hacer el cobro del crédito, esta venta a crédito debe ser un requisito previo, de lo contrario, perjudicará el desarrollo de las actividades de la organización. Andrade Lara, Magriel Geraldin (2021), las decisiones de control son el reconocimiento de una herramienta de dirección con el que debe contar una organización, es así como su gestión asegura el cumplimiento de sus objetivos y brinda la capacidad de informar a las áreas interesadas.

En relación al análisis descriptivo, los 22 alumnos de posgrado encuestados el 50% creen que su D2 es deficiente, mientras que el 50% cree que es regular. En cuanto a la D3, el 55% de los encuestados cree que es deficiente y el 45% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D2 es deficiente en relación a D3 de la unidad de posgrado de la

universidad y el 36% (8 encuestados) considera que D2 es regular en relación a la D3 de la unidad de posgrado de la universidad.

En relación al análisis inferencial, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular  $r=0.503$ , con significancia de  $p = 0.017$ , menor que 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ello, podemos decir que D2 y D3 tienen relación.

Sobre los antecedentes de investigación, J. M. Sánchez y J. L. García (2011) tuvo como estudio analizar la toma de decisiones en la gestión de cobranzas. Haciendo mención sobre los distintos métodos de identificación y realización efectiva de las cobranzas.

Según las teorías definidas, los hallazgos encontrados y antecedentes analizados, podemos indicar que se cumple con el tercer objetivo específico.

Se planteó como objetivo específico 4, determinar la relación entre la identificación de las cobranzas y decisiones de control. Sobre las decisiones de control, John Smith (2023) nos comenta que son un sistema de organización que nos permite usar los recursos de manera efectiva y eficiente con el fin de cumplir los objetivos de la entidad. Entre las cuales tenemos: los controles de accesos, procedimientos de autorización, controles de auditoría y separación de funciones.

En relación al análisis descriptivo, los 22 alumnos de posgrado encuestados el 50% creen que su D2 es deficiente, mientras que el 50% cree que es regular. En cuanto a la D4, el 59% de los encuestados cree que es deficiente y el 41% cree que es regular. De los hallazgos obtenidos se evidencia que el 41% (9 encuestados) considera que D2 es deficiente en relación a D4 de la unidad de posgrado de la universidad y el 32% (7 encuestados) considera que D2 es regular en relación a la D4 de la unidad de posgrado de la universidad.

En relación al análisis inferencial, Rho de Spearman tiene un valor de correlación regular  $r=0.443$ , con significancia de  $p = 0.039$ , menor que 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$ , por ello, podemos decir que D2 y D4 tienen relación.

Sobre los antecedentes de investigación, J. M. Sánchez y J. L. García (2011) analizan las tomas de decisiones en la gestión de cobranzas, donde hacen referencia entre los distintos métodos, controles que se deben llevar a cabo en la gestión de cobranzas.

Según las teorías definidas, los hallazgos encontrados y antecedentes analizados, podemos indicar que se cumple con el cuarto objetivo específico.

## VI. CONCLUSIÓN

**Primero.** El objetivo general tuvo como meta determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la toma de decisiones, se determinó un nivel deficiente entre las variables con un porcentaje del 36%. Asimismo, se observó que existe un grado moderado de correlación positiva con un Rho Spearman de 0.688 con un nivel de significancia de  $p=0.001$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con lo cual, se concluye que la gestión de cobranzas y toma de decisiones se relacionan, con lo que podemos afirmar que, a mejor gestión de cobranzas habrá mejores tomas de decisiones.

**Segundo.** El primer objetivo específico tuvo como meta determinar la relación entre control previo y las decisiones de operación, se determinó un nivel deficiente entre ambos con un porcentaje del 41% sobre el total de la muestra. Asimismo, se observó que existe un grado moderado de correlación positiva con un Rho Spearman de 0.505 con un nivel de significancia de  $p=0.016$ , por lo que no se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con lo cual, se concluye que el control previo y las decisiones de operación se relacionan, con lo que podemos afirmar que, a mejor control previo habrá mejores decisiones de operación.

**Tercero.** El segundo objetivo específico tuvo como meta determinar la relación entre control previo y las decisiones de control, se determinó un nivel deficiente entre ambos con un porcentaje del 41% sobre el total de la muestra. Asimismo, se observó que existe un moderado grado de correlación positiva con un Rho Spearman de 0.527 con un nivel de significancia de  $p=0.012$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con lo cual, se concluye que el control previo y las decisiones de control se relacionan, con lo que podemos afirmar que, a mejor control previo habrá mejores decisiones de control.

**Cuarto.** El tercer objetivo específico tuvo como meta determinar la relación entre identificación de cobranzas y decisiones de operación, se determinó un nivel deficiente entre ambos con un porcentaje del 41% sobre el total de la muestra. Asimismo, se observó que existe un moderado grado de correlación positiva con un Rho Spearman de 0.503 con un nivel de significancia de  $p=0.017$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con lo cual, se concluye que la identificación de las cobranzas y las decisiones de operación se relacionan, con lo que podemos afirmar que, a mejor identificación de cobranzas habrá mejores decisiones de operación.

**Quinto.** El cuarto objetivo específico tuvo como meta determinar la relación entre identificación de cobranzas y las decisiones de control, se determinó un nivel deficiente entre ambos con un porcentaje del 41% sobre el total de la muestra. Asimismo, se observó que existe un grado débil de correlación positiva con un Rho Spearman de 0.443 con un nivel de significancia de  $p=0.039$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Con lo cual, se concluye que la identificación de las cobranzas y las decisiones de control se relacionan, con lo que podemos afirmar que, si mejora la identificación de cobranzas, las decisiones de control mejorarán también.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Con respecto al objetivo general, tuvo como fin determinar como la gestión de cobranza se relaciona en la toma de decisiones en una universidad pública, se recomienda al decano de la escuela de Posgrado, el director Administrativo y a las autoridades administrativas, que se enfoquen en mejorar la gestión de los procesos en los que incurren en la falla administrativa, dentro del estudio se encontró procedimientos de control previo que bajo un sistema organizado de supervisión y comunicación constante con sus clientes, en este caso los alumnos de posgrado, podría evitarse incurrir en la demora de sus pagos. Dentro de los indicadores que se observó destacamos: el **control previo**, debido a que no tienen en cuenta los procesos necesarios para la gestión del cobro del servicio estudiantil, debe existir una mayor **información y comunicación** entre el área administrativa y los alumnos, no se envía la documentación oportuna de sus datos del alumno, y, por ende, el registro y monitoreo de sus pagos no se logra ejecutar.
- Segundo.** Con respecto al primer objetivo específico, tuvo como fin determinar como el control previo se relaciona con las decisiones de operaciones, se recomienda que, en cuanto al desarrollo de las funciones administrativas, se determine una fecha establecida para él envió de sus boletas de pago y un máximo de tiempo para la respuesta de sus estados de cuenta del alumno. Dentro de este período semanal o incluso quincenal, podrían tomarse mejores decisiones de operación que permitan la planificación de las actividades de cobranza.
- Tercero.** Con respecto al segundo objetivo específico, tuvo como fin determinar como el control previo se relaciona con las decisiones de control, se recomienda que los documentos que maneja la Unidad para el control previo de las cobranzas se informe con el tiempo oportuno, antes del inicio de clases y sea notificado de manera escrito por correos, mensajes y medios tecnológicos que permitan al alumno

tener conocimiento de las cuotas y fechas de pago, para planificar sus deberes con la institución en los plazos establecidos.

**Cuarto.** Con respecto al tercer objetivo específico, tuvo como fin determinar como la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación. Se recomienda que manejen un medio de comunicación solo para cobranzas, y que se les comunique a los alumnos registrar sus datos actualizados para tener en cuenta sus DNI y nombres completos para la identificación oportuna de sus pagos, actualmente la institución no usa medios tecnológicos que permitan comunicarse al alumnado con una mayor facilidad y estos en esclarecer los depósitos que puedan hacer a través de otros bancos.

**Quinto.** Con respecto al cuarto objetivo específico, tuvo como fin determinar como la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control. Se recomienda a la Unidad de Posgrado tenga a bien actualizar la tecnología en donde registran los reportes de pagos, con miras a automatizar los procesos de búsqueda de deudas de los alumnos, fomenten una cultura de organización, y a su vez como en todas las organizaciones tomen capacitaciones para mejorar sus funciones administrativas alcanzando un desempeño eficiente.

## REFERENCIAS

- III Informe Bienal SUNEDU (2022), Avances y desafíos de la educación universitaria en el Perú. Recuperado de: <https://cinda.cl/noticias/avances-y-desafios-de-la-educacion-universitaria-en-el-peru/>
- Toma de decisiones y gestión de cobranzas en la Corporación Ruadro S.A.C, Ate 2021, Guerrero Barzola, Soledad Rita, Oriundo Barrera, Yeni Brisa (2021). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77191/Guerrero\\_BSR-Oriundo\\_BYB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77191/Guerrero_BSR-Oriundo_BYB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zambrano Valencia, C. J. (2021). Gestión de Tesorería en el Manejo de Fondos Públicos en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2021. Recuperado de: <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1110/272>
- Cervantes, V. (2017). Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla. Revista Científica Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/>
- Factores intervinientes en la implementación y adopción de un sistema de gestión de cobranzas digitales: El caso Mercurio de la Universidad Nacional del Litoral, Argentina (2023), [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113765/Mejia\\_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113765/Mejia_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Innovación docente y uso de las TIC en la enseñanza universitaria, RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, vol. 1, núm. 1, septiembre-noviembre, 2004, pp.1-16, Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona, España <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011256001.pdf>
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. España: Dykinson,

<https://www.researchgate.net/publication/27298565> El Proyecto de la Investigación Introducción a la Metodología Científica

Revista Finanzas y Política Económica, Vol. 14, N.º1, enero-junio, 2022, pp. 207-244, Colombia. Recuperado

de: <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.9>

Balarezo, M. (2019). "Información contable y toma de decisiones gerenciales en las áreas de finanzas y operaciones de la empresa EECOL Electric de Chorrillos" tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración de empresas, Universidad Autónoma del Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77191/Guerrero\\_BSR-Oriundo\\_BYB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77191/Guerrero_BSR-Oriundo_BYB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drugas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drugas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación científica (6ta ed.). México: McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Pinto Lubo, KJ., Mendoza Medina, EE, & Pinto Lubo, KA. (2020). Gestión de tesorería en Pymes de Riohacha detc: Caso de gestión de cobro, <https://revistas.sena.edu.co/index.php/rnt/article/view/3532>

Calderón et al., (2018) en la Revista Observatorio de Economía Latinoamericana de Ecuador <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/index.html>

- Duberti, Viviana (2023). GESTIÓN DE COBRANZAS COMO FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO DE LA EMPRESA EDENOR S.A DURANTE EL AÑO 2022 <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/27164>
- Altamirano Hidalgo, Mario Roberto y Licuy Cerda, Katty Tatiana (2023). Modelo de gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en instituciones financieras <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4205>
- Damevin, Analía Amelia. Universidad Nacional del Litoral. Facultad de Ciencias Económicas; Argentina. (2023) Factores intervinientes en la implementación y adopción de un sistema de gestión de cobranzas digitales: El caso Mercurio de la Universidad Nacional del Litoral <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/handle/11185/7159>
- Arbaiza Godos, K. M., Tarrillo Vásquez, M. A., Fernández Pisfil, G., & Rojas Guanilo, M. C. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(2), 3620-3642. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5602](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602)
- Román Mondragón, Yesenia del Carmen; Lozano Zanelly, Glenn Alberto; Tito Cárdenas, Julia Victoria; Ludeña González, Gerardo Francisco, Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones, Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 84, 2018, Universidad del Zulia, Venezuela <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776013>
- Análisis de la gestión de cobranza de multas en una entidad judicial, (2022), Mejía Cárdenas, Alejandro [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113765/Mejia\\_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113765/Mejia_CAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez Martínez, A. (2020). Estudio sobre el control interno en las Universidades Públicas Estatales. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/11379/20200629112143-1431-T.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Arteta Olvea, M. Y. (2020). El control interno y su incidencia en la gestión de tesorería de las universidades públicas de la región Puno. *Revista De Investigaciones*, 8(4), 1254 - 1261.  
<https://doi.org/10.26788/riepg.v8i4.1110>
- Contraloría General de la República (1998). Aprueban normas técnicas de control interno para el Sector Público. *El Peruano*,  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321518-normas-tecnicas-de-control-interno-para-el-sector-publico-aprobado-por-resolucion-de-contraloria-n-072-98-cg>
- Berbey, E., & Valencia, M. (2017). Incidencia Positiva del Control Previo en las Actividades de Control de las Empresas Publicas de Panama y su Relacion con la Contabilidad Financiera y la Auditoria. *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 4(2), 38-50.  
[www.revistas.up.ac.pa/index.php/revista\\_colon\\_ctn/article/view/50](http://www.revistas.up.ac.pa/index.php/revista_colon_ctn/article/view/50)
- Strategic management: tool for decision making in organizations Jorge, González; Flor Salazar; Raúl Ortiz y Darwin Verdugo (2018)  
<http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3002/3869>
- Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones, *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 84, (2018), Universidad del Zulia, Venezuela,  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776013>
- ESPÍNDOLA CASTRO, JOSÉ LUIS, Análisis de problemas y toma de decisiones, Tercera edición, PEARSON EDUCACIÓN, México, (2005)  
<https://xdoc.mx/preview/analisis-de-problemas-y-toma-de-decisiones-5dcc6478d9e35>
- Gómez, H. M. R. (2011). Toma de decisiones. Recuperado de:  
[https://nuestroscursos.net/pluginfile.php/4629/mod\\_resource/content/1/Competencia\\_Toma\\_de\\_Decisiones.pdf](https://nuestroscursos.net/pluginfile.php/4629/mod_resource/content/1/Competencia_Toma_de_Decisiones.pdf)
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*:

Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales, 21(1), 242 - 267. <https://doi.org/10.36390/telos211.12>

Castro, P. (2014). Toma de decisiones efectivas para una gerencia efectiva. Informe de tesis, Universidad Militar nueva Granada, Facultad esencias económicas, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11746/TOMA%20DE%20DECISIONES%20ASERTIVAS%20PARA%20UNA%20GERENCIA%20EFECTIVA.pdf,descargado;jsessionid=B1C57FC07434E2EEC1E550EAAAF8707D?sequence=1>

Freeman, E., Stoner, J., & Glibert, D. (2009). Administración. México: Pearson. [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

Sarah Laoyan, (2022), Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características, Artículo, <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>

Valero M., Maheut J., Pons C., Canós L. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación, Universidad Politécnica de Valencia,. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/#:~:text=Las%20decisiones%20operativas%20son%20aquellas,individual%20o%20los%20departamentos%20correspondiente> S.

Ayala Solís, Nidia Zoraida (2021) Control interno y toma de decisiones en la facultad de INGENIERÍA Ambiental y Recursos Naturales de la Universidad Nacional del Callao, <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3948>

Fhavel S.A.C., Carabayllo Andrade Lara, Magriel Geraldin (2021). Control interno y su impacto en la toma de decisiones de la empresa Industrias <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85737>

- Schonberger, R. J. (2013). Planificación y programación de operaciones. Nueva York: McGraw-Hill Education.  
<https://s39fbb900fa1cbc52.jimcontent.com/download/version/1519072769/module/14098526530/name/An%C3%A1lisis%20de%20la%20producci%C3%B3n%20y%20las%20operaciones%2C%205ta%20Edici%C3%B3n-%20Steven%20Nahmias.pdf>
- OECD. (2023). Supervision and monitoring in public sector entities. Paris: OECD.  
<https://mneguidelines.oecd.org/public-consultation-targeted-update-of-the-oecd-guidelines-for-multinational-enterprises.pdf>
- Smith, S. F. (2010). Decision making in operations management: A strategic approach. In Operations management: A process perspective (pp. 293-316). McGraw-Hill Education.  
<https://global.oup.com/academic/product/operations-management-9780077366368?lang=en&cc=us>
- Brown, D. (2023). Definición operacional: una revisión de la literatura. Revista de Investigación Científica, 123(4), 567-585.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1988-348x2015000200002&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1988-348x2015000200002&script=sci_arttext)
- Smith, J. (2018). Analysis of Descriptive Statistics. New York: John Wiley & Sons.  
<https://jamanetwork.com/journals/jamacardiology/article-abstract/2687456>
- Kennedy, J. (2006). Collection Management: A Concise Introduction. Reino Unido: Elsevier Science.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Collection\\_Management/RH6oAgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Collection_Management/RH6oAgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Cienc Méd La Habana, VIII(2), 1–19. Recuperado de  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Shanban Mohammadi(2015) Journal of Economics, Marketing, and Management 3(1), pp.33-39  
<https://koreascience.kr/article/JAKO201506356142793.pdf>

- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Recopilado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ovAkBQAAQBAJ&oi=fn&pg=PP1&dq=Patton,+M.+Q.+\(2015\).+Qualitative+research+%26+evaluation+methods:+Integrating+theory+and+practice.+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=ZR3V0qwJI0&sig=Sra8fWqsPkKCPiaAhyntAnQfKFA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ovAkBQAAQBAJ&oi=fn&pg=PP1&dq=Patton,+M.+Q.+(2015).+Qualitative+research+%26+evaluation+methods:+Integrating+theory+and+practice.+Thousand+Oaks,+CA:+Sage+Publications.&ots=ZR3V0qwJI0&sig=Sra8fWqsPkKCPiaAhyntAnQfKFA#v=onepage&q&f=false)
- Smith, J. (2023). The role of control activities in public sector organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 1-20. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13570>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., y Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Rev. Haban* Recopilado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>
- Doe, J. (2023). The effectiveness of control activities in public sector organizations. *Public Administration Review*, 74(1), 10-19. <https://hal.science/hal-00340432/document>
- J. M. Sánchez y J. L. García (2011) La toma de decisiones en la gestión de cobranzas. Recopilado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. [https://www.ucq.ac.me/skladiste/blog\\_609332/objava\\_105202/fajlovi/Creswell.pdf](https://www.ucq.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf)
- Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R., y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45–60. <http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>

Bajpai, N. (2009). Business Statistics. India: Pearson.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Business\\_Statistics/LIhtLLsyO6AC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Business_Statistics/LIhtLLsyO6AC?hl=es-419&gbpv=0)

Asadoorian, M. O., Kantarelis, D. (2005). Essentials of Inferential Statistics. United States: University Press of America.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Essentials\\_of\\_Inferential\\_Statistics/MUyrEx2ATwkC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Essentials_of_Inferential_Statistics/MUyrEx2ATwkC?hl=es-419&gbpv=0)

Sahu, P. K., Pal, S. R., Das, A. K. (2015). Estimation and Inferential Statistics. Germany: Springer India.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Estimation\\_and\\_Inferential\\_Statistics/X7\\_fCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Estimation_and_Inferential_Statistics/X7_fCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

## ANEXOS ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores						
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo la <u>gestión de cobranzas</u> se relaciona en la <u>toma de decisiones</u> de la unidad de posgrado de la universidad?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Cómo el control previo se relaciona con las decisiones de operación?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Cómo el control previo se relaciona con las decisiones de control?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cómo la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cómo la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar como la <u>gestión de cobranzas</u> se relaciona en la <u>toma de decisiones</u> de la unidad de posgrado de la universidad.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar como el control previo se relaciona con las decisiones de operación.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar como el control previo se relaciona con las decisiones de control.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar como la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar como la identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La <u>gestión de cobranzas</u> se relaciona en la <u>toma de decisiones</u> de la unidad de posgrado en la universidad.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> El control previo se relaciona con las decisiones de operación.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> El control previo se relaciona con las decisiones de control.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> La identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de operación.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> La identificación de las cobranzas se relaciona con las decisiones de control.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de cobranzas</b> Aquella ciencia que tiene como base las herramientas, conocimientos, técnicas, que permitan controlar el dinero de manera eficaz de tal modo que a su vez este manejo pueda ser supervisado. (López &amp; Soriano, 2014).</p>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
			D1: Control previo	I1: Actividades de control	P01 y P04	Ordinal	(N) Nunca = 1 (CS) Casi nunca = 2 (AV) A veces = 3 (CS) Casi siempre = 4 (S) Siempre = 5		
				I2: Información y comunicación	P02 y P05				
				I3: Supervisión y seguimiento	P03				
			D2: Identificación de las cobranzas	I4: Depositadas	P06, P09 y P010				
				I5: Transferidas	P07				
				I6: Reconocidas	P08				
			<p><b>Variable 2: Toma de decisiones</b> El proceso de toma de decisiones, es un método que trata de concentrar la información, usando la capacidad cognitiva del individuo para examinar posibles opciones y finalmente, tomar la mejor decisión final posible. Sarah Laoyan, (2022).</p>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D3: Decisiones de Operación	I7: Planificación	P011 y P014	Ordinal	(N) Nunca = 1 (CS) Casi nunca = 2 (AV) A veces = 3 (CS) Casi siempre = 4 (S) Siempre = 5		
I8: Proceso	P012								
I9: Tecnología	P013 y P015								
D4: Decisiones de control	I10: Obtención de recursos	P016							
	I11: Monitoreo	P017 y P018							
	I12: Eficacia de desempeño	P019 y P020							
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>						
<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de estudio:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal. <b>Método:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 180 estudiantes de posgrado <b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico <b>Tamaño de muestra:</b> 22 alumnos</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión de cobranzas <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Rebeca Zarela Paria Catter <b>Año:</b> 2023 <b>Ámbito de Aplicación:</b> Individual <b>Forma de Administración:</b> Directa</p> <p><b>Variable 2:</b> Toma de decisiones <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Rebeca Zarela Paria Catter <b>Año:</b> 2023 <b>Ámbito de Aplicación:</b> Individual <b>Forma de Administración:</b> Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se procesará mediante la herramienta de SPSS 29. Las tablas de frecuencia, grafico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, nos ayudarán con la prueba de confiabilidad</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se realizará prueba de normalidad y prueba de hipótesis.</p>						

## ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable 1</b>	<p>La gestión de cobranzas puede entenderse como una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar; su efectividad puede considerarse como una de las posibles protecciones de insolvencia. (Siekelova et al, 2017).</p>	<p>La gestión de cobranzas tiene dimensiones de control previo e identificación de las cobranzas.</p> <p>Se empleará la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario.</p>	<b>Control previo</b>	Actividades de control	P01 y P04	Ordinal
<b>Gestión de cobranzas</b>			El control previo es un control directo, de legalidad, carácter previo y cae sobre responsabilidad de las personas que administran fondos públicos. (Berbey et al, 2018).	Información y comunicación	P02 y P05	
			<b>Identificación de las cobranzas</b>	Supervisión y seguimiento	P03	
			Adusei (2017), nos comenta que la identificación de la gestión de cobranzas es la capacidad de una empresa para hacer el cobro del crédito, está venta a crédito debe ser un requisito previo, de lo contrario, perjudicará el desarrollo de las actividades de la organización.	Depositadas	P06, P09 y P010	
				Transferidas	P07	
				Reconocidas	P08	
<b>Variable 2</b>	<p>El proceso de toma de decisiones, es un método que trata de concentrar la información, usando la capacidad cognitiva del individuo para examinar posibles opciones y finalmente, tomar la mejor decisión final posible. Sarah Laoyan, (2022).</p>	<p>La toma de decisiones tiene dimensiones de decisiones de operación y decisiones de control.</p> <p>Se empleará la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario.</p>	<b>Decisiones de operación</b>	Planificación	P011 y P014	Ordinal
<b>Toma de decisiones</b>			Según Valero M., Maheut J., Pons C., Canós L (2012), las decisiones de operación son aquellas elecciones que se realizan para lograr alcanzar las metas o caminos de acción en la gestión diaria de cada una de las áreas de la organización, estas a su vez pueden ser tomadas de manera individual por los trabajadores o grupalmente por las áreas, su objetivo principal es darle valor al servicio o producto que brinda.	Proceso	P012	
			<b>Decisiones de control</b>	Tecnología	P013 y P015	
			Andrade Lara, Magriel Geraldin (2021), las decisiones de control son el reconocimiento de una herramienta de dirección con el que debe contar una organización, es así como su gestión asegura el cumplimiento de sus objetivos y brinda la capacidad de informar a las áreas interesadas.	Obtención de recursos	P016	
				Monitoreo	P017 y P018	
				Eficacia de desempeño	P019 y P020	

**ANEXO 3**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Estimado Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente

**Presente**

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: programa académico de maestría en finanzas, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de maestro en finanzas.

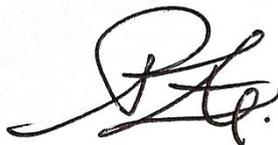
La investigación se titula: “Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023”, y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en administración y finanzas.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

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

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

Atentamente,



---

Firma  
Paria Catter Rebeca Zarela  
D.N.I.: 76461357

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
<b>D1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Control previo</b>							
P01	¿Usted recibe el estado de cuenta de su deuda periódicamente?	X		X		X		
P02	¿Existe una comunicación clara y concisa sobre sus cronogramas de pagos?	X		X		X		
P03	¿Considera usted que la información brindada para la recepción de boletas de pago es supervisada y monitoreada?	X		X		X		
P04	¿Usted envía su boleta de pago al correo institucional?	X		X		X		
P05	¿Cuándo usted envía por correo su boleta de pago recibe respuesta del correo institucional de pagos?	X		X		X		
<b>D2</b>	<b>DIMENSIÓN 2: Identificación de las cobranzas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P06	¿Considera usted que los depósitos en bancos son identificados oportunamente?	X		X		X		
P07	¿Considera usted que ha tenido dificultades para hacer sus depósitos en el banco de la universidad?	X		X		X		
P08	¿Considera usted que los pagos por transferencias interbancarias son reconocidos oportunamente?	X		X		X		
P09	¿Considera usted que tiene conocimiento de los códigos de pago de la Unidad de Posgrado?	X		X		X		
P010	¿Usted ha recibido su estado de cuenta conforme a su deuda real?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. / Mg: Baquedano Cabrera, Luis Clemente.**      **DNI: 17843413**

15 de junio del 2023

Especialidad del validador: **Maestro en Ciencias Económicas con Mención en Auditoría**

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

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

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

.....  
Firma del experto Informante.

**Mg. Baquedano Cabrera,  
Luis Clemente  
DNI 17843413**

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D3</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Decisiones de operación</b>							
P011	¿El cronograma de pagos es una herramienta de planificación para usted?	X		X		X		
P012	¿Está de acuerdo con los procesos de gestión de cobranzas y compromisos de pago?	X		X		X		
P013	¿Ha tenido algún inconveniente con los medios tecnológicos para enviar sus boletas de pago?	X		X		X		
P014	¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?	X		X		X		
P015	¿Considera usted que es pertinente el envío de mensajes a su teléfono personal para recordarle sus fechas de vencimiento de la deuda?	X		X		X		
<b>D4</b>	<b>DIMENSIÓN 4: Decisiones de control</b>							
P016	¿Usted tiene conocimiento de todos los bancos que posee la Unidad donde puede hacer sus pagos?	X		X		X		
P017	Con respecto a los documentos que firma antes de la inscripción de matrícula: Carta Compromiso y Cronograma de Pagos, ¿Usted considera que esta planificación previa es importante para el monitoreo de sus pagos?	X		X		X		
P018	¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?	X		X		X		
P019	¿Usted considera que la gestión de cobranzas sería más eficiente si hubiera un monitoreo mensual de la deuda?	X		X		X		
P020	¿Usted se encuentra satisfecho con el desempeño en la gestión de cobranzas por la unidad de posgrado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si tiene suficiencia

15 de junio del 2023

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Baquedano Cabrera, Luis Clemente.      **DNI:** 17843413.

**Especialidad del validador:** Maestro en Ciencias Económicas con Mención en Auditoría

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

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

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

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

.....  
Firma del experto Informante.

**Mg. Baquedano  
Cabrera, Luis Clemente  
DNI 17843413**

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
<b>D1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Control previo</b>							
P01	¿Usted recibe el estado de cuenta de su deuda periódicamente?	X		X		X		
P02	¿Existe una comunicación clara y concisa sobre sus cronogramas de pagos?	X		X		X		
P03	¿Considera usted que la información brindada para la recepción de boletas de pago es supervisada y monitoreada?	X		X		X		
P04	¿Usted envía su boleta de pago al correo institucional?	X		X		X		
P05	¿Cuándo usted envía por correo su boleta de pago recibe respuesta del correo institucional de pagos?	X		X		X		
<b>D2</b>	<b>DIMENSIÓN 2: Identificación de las cobranzas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P06	¿Considera usted que los depósitos en bancos son identificados oportunamente?	X		X		X		
P07	¿Considera usted que ha tenido dificultades para hacer sus depósitos en el banco de la universidad?	X		X		X		
P08	¿Considera usted que los pagos por transferencias interbancarias son reconocidos oportunamente?	X		X		X		
P09	¿Considera usted que tiene conocimiento de los códigos de pago de la Unidad de Posgrado?	X		X		X		
P010	¿Usted ha recibido su estado de cuenta conforme a su deuda real?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si tiene suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Alex Soto Moreno.    **DNI:** 10436699.

15 de junio del 2023

**Especialidad del validador:** Maestro en Administración de Negocios.

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

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

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



.....10436699.....  
**Firma del experto Informante.**

**Mg. Alex Soto Moreno**  
**DNI: 10436699**

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D3</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Decisiones de operación</b>							
P011	¿El cronograma de pagos es una herramienta de planificación para usted?	X		X		X		
P012	¿Está de acuerdo con los procesos de gestión de cobranzas y compromisos de pago?	X		X		X		
P013	¿Ha tenido algún inconveniente con los medios tecnológicos para enviar sus boletas de pago?	X		X		X		
P014	¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?	X		X		X		
P015	¿Considera usted que es pertinente el envío de mensajes a su teléfono personal para recordarle sus fechas de vencimiento de la deuda?	X		X		X		
<b>D4</b>	<b>DIMENSIÓN 4: Decisiones de control</b>							
P016	¿Usted tiene conocimiento de todos los bancos que posee la Unidad donde puede hacer sus pagos?	X		X		X		
P017	Con respecto a los documentos que firma antes de la inscripción de matrícula: Carta Compromiso y Cronograma de Pagos, ¿Usted considera que esta planificación previa es importante para el monitoreo de sus pagos?	X		X		X		
P018	¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?	X		X		X		
P019	¿Usted considera que la gestión de cobranzas sería más eficiente si hubiera un monitoreo mensual de la deuda?	X		X		X		
P020	¿Usted se encuentra satisfecho con el desempeño en la gestión de cobranzas por la unidad de posgrado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si tiene suficiencia

15 de junio del 2023

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Alex Soto Moreno.      **DNI:** 10436699.

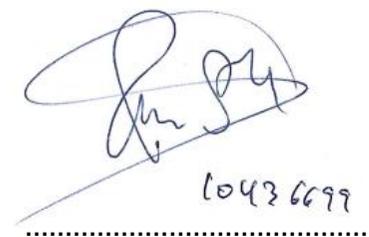
**Especialidad del validador:** Maestro en Administración de Negocios.

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

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

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

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



10436699

.....  
Firma del experto Informante.

**Mg. Alex Soto Moreno**  
**DNI: 10436699**

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
<b>D1</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Control previo</b>							
P01	¿Usted recibe el estado de cuenta de su deuda periódicamente?	X		X		X		
P02	¿Existe una comunicación clara y concisa sobre sus cronogramas de pagos?	X		X		X		
P03	¿Considera usted que la información brindada para la recepción de boletas de pago es supervisada y monitoreada?	X		X		X		
P04	¿Usted envía su boleta de pago al correo institucional?	X		X		X		
P05	¿Cuándo usted envía por correo su boleta de pago recibe respuesta del correo institucional de pagos?	X		X		X		
<b>D2</b>	<b>DIMENSIÓN 2: Identificación de las cobranzas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
P06	¿Considera usted que los depósitos en bancos son identificados oportunamente?	X		X		X		
P07	¿Considera usted que ha tenido dificultades para hacer sus depósitos en el banco de la universidad?	X		X		X		
P08	¿Considera usted que los pagos por transferencias interbancarias son reconocidos oportunamente?	X		X		X		
P09	¿Considera usted que tiene conocimiento de los códigos de pago de la Unidad de Posgrado?	X		X		X		
P010	¿Usted ha recibido su estado de cuenta conforme a su deuda real?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si tiene suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Hamy Jhonson Ramírez Valencia.    **DNI:** 71987380.

15 de junio del 2023

**Especialidad del validador:** Maestro en Finanzas

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

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

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

.....  
Firma del experto Informante.

**Mg. Hamy Jhonson Ramirez  
Valencia  
DNI 71987380**

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TOMA DE DECISIONES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D3</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Decisiones de operación</b>							
P011	¿El cronograma de pagos es una herramienta de planificación para usted?	X		X		X		
P012	¿Está de acuerdo con los procesos de gestión de cobranzas y compromisos de pago?	X		X		X		
P013	¿Ha tenido algún inconveniente con los medios tecnológicos para enviar sus boletas de pago?	X		X		X		
P014	¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?	X		X		X		
P015	¿Considera usted que es pertinente el envío de mensajes a su teléfono personal para recordarle sus fechas de vencimiento de la deuda?	X		X		X		
<b>D4</b>	<b>DIMENSIÓN 4: Decisiones de control</b>							
P016	¿Usted tiene conocimiento de todos los bancos que posee la Unidad donde puede hacer sus pagos?	X		X		X		
P017	Con respecto a los documentos que firma antes de la inscripción de matrícula: Carta Compromiso y Cronograma de Pagos, ¿Usted considera que esta planificación previa es importante para el monitoreo de sus pagos?	X		X		X		
P018	¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?	X		X		X		
P019	¿Usted considera que la gestión de cobranzas sería más eficiente si hubiera un monitoreo mensual de la deuda?	X		X		X		
P020	¿Usted se encuentra satisfecho con el desempeño en la gestión de cobranzas por la unidad de posgrado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si tiene suficiencia

15 de junio del 2023

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** Hamy Jhonson Ramírez Valencia.    **DNI:** 71987380.

**Especialidad del validador:** Maestro en Finanzas.

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

.....  
**Firma del experto Informante.**

**Mg. Hamy Jhonson  
Ramírez Valencia  
DNI 71987380**

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de investigación:** Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023.

**Investigador:** Paria Catter, Rebeca Zarela

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar como la gestión de cobranzas se relaciona en la toma de decisiones de la unidad de posgrado de la universidad. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académica de maestría en finanzas, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

El problema de investigación es ¿cómo la gestión de cobranzas se relaciona en la toma de decisiones de la unidad de posgrado de la universidad?, este estudio nos permitirá determinar la relación entre las variables gestión de cobranzas y las tomas de decisiones. Obteniendo el nivel de correlación entre ambas a través de herramientas estadísticas.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de cobranza y la toma de decisiones en la unidad de posgrado de una universidad pública de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará a través de un cuestionario digital en Google Forms. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Paria Catter, Rebeca Zarela, email: [rparia@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rparia@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Baquedano Cabrera, Luis Clemente, email: [bbaquedanoca@ucvvirtual.edu.pe](mailto:bbaquedanoca@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:.....

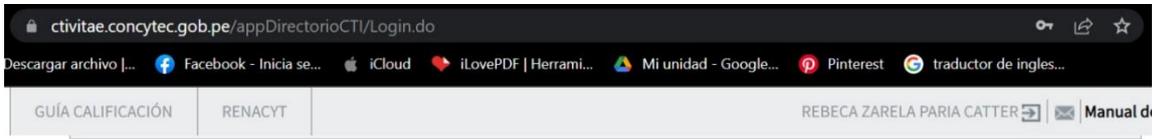
Fecha y hora:.....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea*



# ANEXO 5

## CTI VITAE



### PERFIL

REBECA ZARELA PARIA CATTER



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

✓ Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 07/07/2023

## ANEXO 6

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Cuestionario de gestión de cobranza y la toma de decisiones en la Unidad de Posgrado**

La siguiente encuesta es parte de una investigación, para ello requerimos evalúe los siguientes ítems de acuerdo a su nivel de satisfacción.

Indica que la pregunta es obligatoria \*

Correo electrónico \*

\_\_\_\_\_

**P01 ¿Usted recibe el estado de cuenta de su deuda periódicamente? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**P02 ¿Existe una comunicación clara y concisa sobre sus cronogramas de pagos? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi Siempre  
 Siempre

**4. P03 ¿Considera usted que la información brindada para la recepción de boletas de pago es supervisada y monitoreada? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**5. P04 ¿Usted envía su boleta de pago al correo institucional? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**6. P05 ¿Cuándo usted envía por correo su boleta de pago recibe respuesta del correo institucional de pagos? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**7. P06 ¿Considera usted que los depósitos en bancos son identificados oportunamente? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**8. P07 ¿Considera usted que ha tenido dificultades para hacer sus depósitos en el banco de la universidad? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**9. P08 ¿Considera usted que los pagos por transferencias interbancarias son reconocidos oportunamente? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**10. P09 ¿Considera usted tiene conocimiento de los códigos de pago de la Unidad de Posgrado? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**11. P010 ¿Usted ha recibido su estado de cuenta conforme a su deuda real? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

**12. P011 ¿El cronograma de pagos es una herramienta de planificación para usted? \***

Marca solo un óvalo.

Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

<p>13. <b>P012 ¿Está de acuerdo con los procesos de gestión de cobranzas y compromisos de pago?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	<p>16. <b>P015 ¿Considera usted que es pertinente el envío de mensajes a su teléfono personal para recordarle sus fechas de vencimiento de la deuda?</b></p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>
<p>14. <b>P013 ¿Ha tenido algún inconveniente con los medios tecnológicos para enviar sus boletas de pago?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	<p>17. <b>P016 ¿Usted tiene conocimiento de todos los bancos que posee la Unidad donde puede hacer sus pagos?</b></p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>
<p>15. <b>P014 ¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	<p>18. <b>P017 Con respecto a los documentos que firma antes de la inscripción de matrícula: Carta Compromiso y Cronograma de Pagos, ¿Usted considera que esta planificación previa es importante para el monitoreo de sus pagos?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>

<p>19. <b>P018 ¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	<p>Google Formularios</p>
<p>20. <b>P019 ¿Usted considera que la gestión de cobranzas sería más eficiente si hubiera un monitoreo mensual de la deuda?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>21. <b>P020 ¿Usted se encuentra satisfecho con el desempeño en la gestión de cobranzas por la unidad de posgrado?</b> *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> A veces</p> <p><input type="radio"/> Casi siempre</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	

**ANEXO 7**  
**FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	Nro de elementos
Gestión de cobranzas	0.701	10
Toma de decisiones	0.720	10
Total	0.804	20

**ANEXO 8**  
**RANGO DE VALORES DE CORRELACIÓN – RHO SPEARMAN**

Tabla de interpretación de los valores de la correlación		
Opción	Valor de r	Interpretación
1	-1 -0,5 0 +0,5 + 1	Correlación negativa perfecta Correlación negativa moderada Ninguna correlación Correlación positiva moderada Correlación positiva perfecta
2	1   0,9 – 1   0,8 – 0,9   0,5 – 0,8  <  0,5	Perfecta Excelente Buena Regular Mala
3	0,76 – 1,00   0,51 – 0,75   0,26 – 0,50   0 – 0,25	Entre fuerte y perfecta Entre moderada y fuerte Débil Escasa o nula

Fuente: Martínez Ortega, Tuya Pendás, Martínez Ortega, Pérez Abreu y Cánovas (2009, p. 6).

Alpha Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \leq 0.4$	Muy baja confiabilidad
$0.4 < \alpha \leq 0.5$	Baja confiabilidad
$0.5 < \alpha \leq 0.6$	Pobre confiabilidad
$0.6 < \alpha \leq 0.7$	Buena confiabilidad
$0.7 < \alpha \leq 0.8$	Muy buena confiabilidad
$0.8 < \alpha \leq 0.9$	Excelente confiabilidad
$0.9 < \alpha \leq 1.0$	Perfecta confiabilidad

## ANEXO 9

Nivel de significancia	
Nivel de confianza: 0.95	Margen de error: 0.05

La elección de la prueba de normalidad a utilizar depende de una serie de factores, incluyendo el tamaño de la muestra, la forma de la distribución esperada y el nivel de significancia deseado, Bajpai N. (2009)

Prueba de normalidad	
Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov	Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro – Wilk

La validación de hipótesis es el proceso de probar si dos variables están relacionadas entre sí. Este proceso se utiliza a menudo en la investigación científica para determinar si una hipótesis es cierta o falsa, Asadoorian M., Kantarelis D. (2005).

Validación de Hipótesis	
Si $p$ valor $< 0,05$ se rechaza $H_0$ y se acepta $H_1$	Si $p$ Valor $\geq 0,05$ se rechaza $H_1$ y se acepta $H_0$

La prueba de correlación se utiliza para determinar si hay una relación entre dos variables. La prueba de correlación mide la fuerza y la dirección de la relación entre las dos variables, Kumar P. y Ranjal S. (2015).

Prueba de correlación	
Paramétrica = distribución normal = Pearson.	No paramétrica = no distribución normal = Rho Spearman

## ANEXO 10

<b>V1</b>	<b>Variable 1: Gestión de cobranzas</b>
<b>D1</b>	<b>Dimensión 1: Control previo</b>
P01	¿Usted recibe el estado de cuenta de su deuda periódicamente?
P02	¿Existe una comunicación clara y concisa sobre sus cronogramas de pagos?
P03	¿Considera usted que la información brindada para la recepción de boletas de pago es supervisada y monitoreada?
P04	¿Usted envía su boleta de pago al correo institucional?
P05	¿Cuándo usted envía por correo su boleta de pago recibe respuesta del correo institucional de pagos?
<b>D2</b>	<b>Dimensión 2: Identificación de las cobranzas</b>
P06	¿Considera usted que los depósitos en bancos son identificados oportunamente?
P07	¿Considera usted que ha tenido dificultades para hacer sus depósitos en el banco de la universidad?
P08	¿Considera usted que los pagos por transferencias interbancarias son reconocidos oportunamente?
P09	¿Considera usted tiene conocimiento de los códigos de pago de la Unidad de Posgrado?
P010	¿Usted ha recibido su estado de cuenta conforme a su deuda real?
<b>V2</b>	<b>Variable 2: Toma de decisiones</b>
<b>D3</b>	<b>Dimensión 3: Decisiones de operación</b>
P011	¿El cronograma de pagos es una herramienta de planificación para usted?
P012	¿Está de acuerdo con los procesos de gestión de cobranzas y compromisos de pago?
P013	¿Ha tenido algún inconveniente con los medios tecnológicos para enviar sus boletas de pago?
P014	¿Considera usted que la universidad le da el tiempo prudente para realizar sus pagos por matrícula?
P015	¿Considera usted que es pertinente el envío de mensajes a su teléfono personal para recordarle sus fechas de vencimiento de la deuda?
<b>D4</b>	<b>Dimensión 4: Decisiones de control</b>
P016	¿Usted tiene conocimiento de todos los bancos que posee la Unidad donde puede hacer sus pagos?
P017	Con respecto a los documentos que firma antes de la inscripción de matrícula: Carta Compromiso y Cronograma de Pagos, ¿Usted considera que esta planificación previa es importante para el monitoreo de sus pagos?
P018	¿Considera usted que la carta compromiso y el cronograma de pago facilita el monitoreo de su deuda?
P019	¿Usted considera que la gestión de cobranzas sería más eficiente si hubiera un monitoreo mensual de la deuda?
P020	¿Usted se encuentra satisfecho con el desempeño en la gestión de cobranzas por la unidad de posgrado?

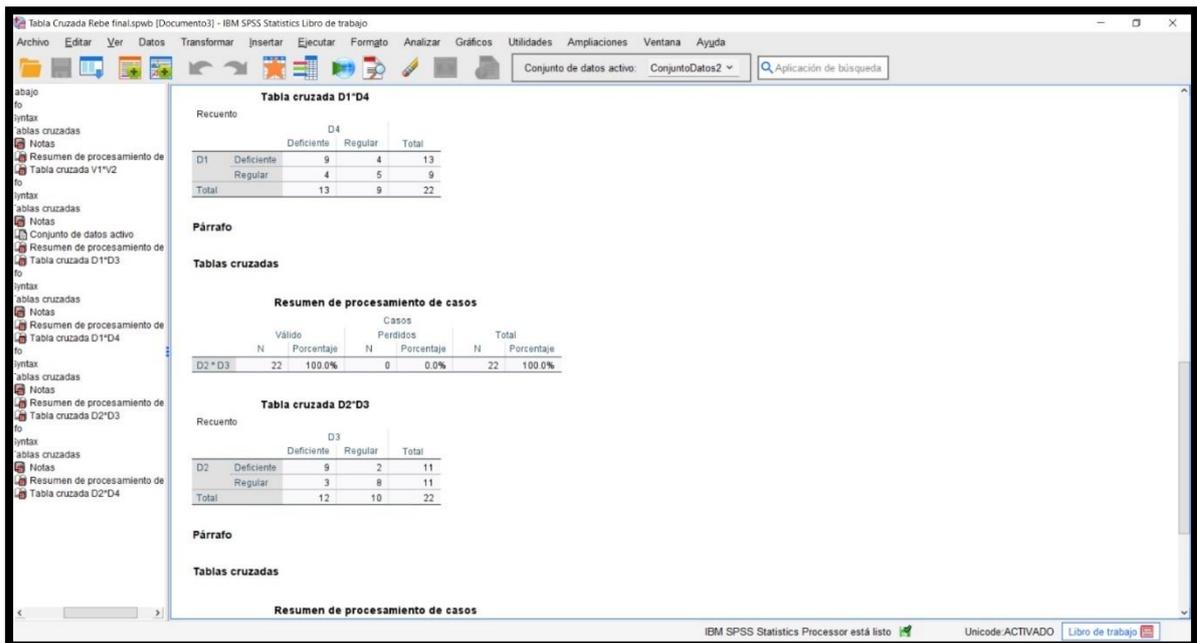
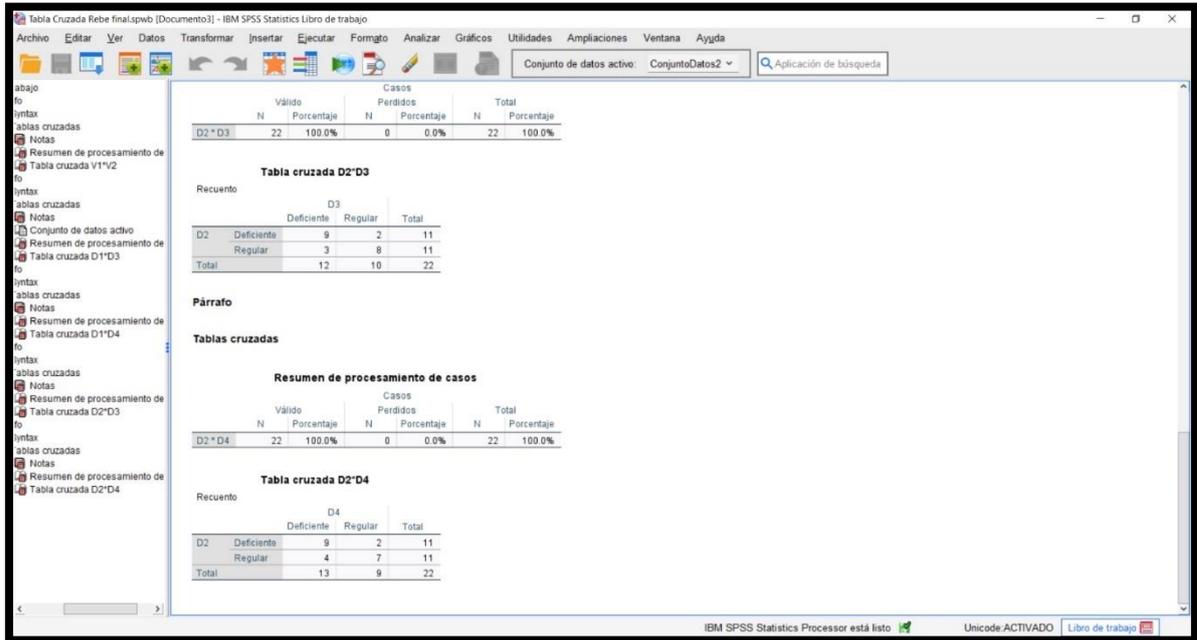
## ANEXO 11

### MATRIZ DE DATOS DEL INSTRUMENTO, MEDIANTE LIBRO DE TRABAJO EXCEL.

P/E	V1: Gestión de cobranzas										V2: Toma de decisiones									
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P010	P011	P012	P013	P014	P015	P016	P017	P018	P019	P020
	D1: Control previo					D2: Identificación de las cobranzas					D3: Decisiones de operación					D4: Decisiones de control				
E1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	2
E2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
E3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2
E4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
E5	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3
E6	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2
E7	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
E8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E9	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
E10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2
E11	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1
E13	3	1	1	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
E14	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3
E15	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	3	3	1
E16	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E17	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	2
E18	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3
E19	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	3
E20	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2
E21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3

# ANEXO 12

## RESULTADOS SPSS



análisis descr problemas específicos y general.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 P1	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
2 P2	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
3 P3	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
4 P4	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
5 P5	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
6 P6	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
7 P7	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
8 P8	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
9 P9	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
10 P10	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
11 P01	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
12 P02	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
13 P03	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
14 P04	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
15 P05	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
16 P06	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
17 P07	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
18 P08	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
19 P09	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
20 P10	N Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
21 D1	N Numérico	8	0	D1 Control pre...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
22 D2	N Numérico	8	0	D2 Identificac...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
23 D3	N Numérico	8	0	D3 Decisiones...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
24 D4	N Numérico	8	0	D4 Decisiones...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
25 V1	N Numérico	8	0	V1 Gestión de ...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
26 V2	N Numérico	8	0	V2 Toma de de...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
27 D1_Control...	C Cadena	10	0	Control previo	Ninguna	Ninguna	10	Izquierda	Nominal	Entrada
28 D2_Identific...	C Cadena	10	0	Identificación d...	Ninguna	Ninguna	10	Izquierda	Nominal	Entrada
29 D3_Decisio...	C Cadena	10	0	Decisiones de	Ninguna	Ninguna	10	Izquierda	Nominal	Entrada
30 D4_Decisio...	C Cadena	7	0	Decisiones de	Ninguna	Ninguna	7	Izquierda	Nominal	Entrada
31 V1_Gestio...	C Cadena	7	0	Gestión de cob...	Ninguna	Ninguna	7	Izquierda	Nominal	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoide ACTIVADO Libro de trabajo

análisis descr problemas específicos y general.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	D1	D2	D3	D4	V1	V2	D1_Contr...	D2_Ident...	D3_Decis...	D4_Decis...	V1_Gestio...	V2_Toma...	var	var	var	var	var	
1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	2	11	7	9	10	18	19	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular							
2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	9	11	10	10	20	20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular							
3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	12	11	9	9	23	18	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular							
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	10	11	9	11	21	20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular							
5	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	10	11	11	10	21	21	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular							
6	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	12	12	10	11	24	21	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular							
7	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	8	10	8	9	18	17	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente							
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	11	11	10	21	21	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular							
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	9	10	9	18	19	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular							
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	10	10	10	10	20	20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular								
11	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	10	15	15	25	30	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno							
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	11	11	30	22	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular							
13	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	9	12	15	13	21	28	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno							
14	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	11	13	12	13	24	25	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
15	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	3	11	12	10	9	23	19	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular							
16	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	15	15	25	30	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno							
17	1	3	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	11	12	12	12	24	24	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular						
18	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	11	10	12	13	21	25	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular							
19	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	1	3	13	12	13	9	25	22	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular							
20	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	15	13	12	14	28	26	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno						
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	15	30	29	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno							
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	15	14	13	30	27	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno							

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoide ACTIVADO Libro de trabajo

