



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de cobranzas y gestión de morosidad en una empresa de servicios, Comas, 2023

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

AUTORA:

Mendoza Berrocal, Xiomara Naomi (orcid.org/0000-0003-1351-3545)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA –PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia por haberme brindado la educación profesional y personal con la que cuento en la actualidad. A mis abuelitos por ser mi guía en la vida y mi aspiración en los logros de mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios que me ha guiado en cada paso que he dado y me fortalecido para seguir adelante y a mi familia por su cariño y comprensión constante.

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme una educación de calidad, a mis docentes que me han brindado sus conocimientos y han sido una guía académica en estos años de mi vida y a mi asesor el Dr. Teodoro Carranza Estela por el tiempo de enseñanza.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la primera variable: Estrategias de Cobranzas.....	17
Tabla 5. Niveles de la segunda variable: Gestión de morosidad.....	19
Tabla 10. Correlación entre estrategias de cobranza y gestión de morosidad...22	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable estrategias de cobranzas en porcentaje	17
Figura 5. Niveles de la variable gestión de morosidad en porcentaje.....	19
Figura 9. Histograma de distribución para la variable Estrategias de Cobranzas.....	20
Figura 10. Histograma de distribución para la variable gestión de morosidad ..	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranzas y la gestión de morosidad en una empresa de servicios Comas 2023. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo. Se aplicó la técnica mediante la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 10 preguntas de la variable estrategias de cobranzas y 10 preguntas de la variable gestión de morosidad. Se utilizó la escala de Likert para su respectiva medición. Se procesó los datos en el estadístico SPSS 26, obteniendo resultados mediante la correlación de Rho Spearman de 0.567, lo que significa que existe relación positiva moderada entre ambas variables de estudio y su significancia bilateral de 0.00, es decir rechaza la hipótesis nula y admite la hipótesis alterna, con estos resultados se evidencia que existe una relación significativa entre estrategias de cobranzas y gestión de morosidad.

Palabras Clave: Estrategias de Cobranzas, Gestión de Morosidad, Estandarización de procesos de cobros, Tipos de morosos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between collection strategies and delinquency management in a service company Comas 2023. The methodology was applied, non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach. The technique was applied through the survey and as an instrument the questionnaire consisting of 10 questions from the collection strategies variable and 10 questions from the delinquency management variable. The Likert scale was used for their respective measurement. The data was processed in the Spss 26 statistic, obtaining results through Rho Spearman compensation of 0.567, which means that there is a moderate positive relationship between both study variables and its bilateral significance of 0.00, that is, it rejects the null hypothesis and admits the alternative hypothesis, these results show that there is a significant relationship between collection strategies and delinquency management.

Keywords: Collection Strategies, Default Management, Policies, Types of defaulters.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas de las organizaciones tienen dificultades con los usuarios y/o clientes morosos por diversos motivos o factores, tras la pandemia del COVID - 19 las pequeñas empresas no se encontraban preparados para entrar a la modalidad virtual, la cual evidenció la falta de estrategias dentro del proceso de cobranza, este generó incumplimientos en los plazos de pago. Del mismo modo, la alta morosidad genera un deficiente flujo de caja y un desequilibrio en las finanzas del centro educativo, para ello se debe de generar estrategias que se puedan implementar, evaluando las causas o motivos del retraso de pagos, sin afectar el vínculo de familia y escuela. En el Perú la inmovilización social que ocasionó la pandemia provocó las suspensiones de clases en las instituciones educativas particulares y estatales, ésta su vez provocó que los niveles de morosidad incrementan, generando que el 70% de instituciones educativas cierren, a pesar de que la mayoría había reducido sus pensiones por encima del 15% (Vásquez, 2020).

En referencia, en el contexto internacional Molina (2022) menciona que los principales motivos de ineficiencia de la gestión de cobranzas es la falta de un adecuado seguimiento de la situación de la deuda combinado con una evaluación crediticia ineficiente, ya sea por falta de conocimientos o herramientas, evidenciando un impacto negativo en los resultados financieros, debido al aumento de los índices de cartera morosa, por ende, para poder lograr recuperar la cobranza es fundamental tener un enfoque concreto de las dificultades que poseen los usuarios y realizar estrategias dependiendo de las características y circunstancias que presente cada cliente. Por otro lado, Muyma y Rojas (2019) mencionan que en Ecuador hay diferentes elementos económicos que se ven afectados de manera negativa, uno de sus principales problemas que poseen las empresas pequeñas y grandes son el mal manejo de efectivo, el cual perjudica de manera directa en su rentabilidad, sin embargo, se puede rescatar que existe algunas Pymes si cuentan con una excelente estrategia de cobros en un periodo eficaz. En el contexto nacional Aguilar (2017) menciona que la presencia de morosidad es una desventaja que trae el sector de educación, por lo que genera una impuntualidad al momento de realizar los pagos. Esto conlleva que las instituciones no puedan pagar en los plazos establecidos a los docentes y personal administrativo. Del mismo RPP

(2020) informa que crearán una central de riesgos de padres de familias morosos, siendo este motivo, por el cual el 75% de colegios incrementarán sus pensiones, del mismo modo indica que la morosidad ha aumentado a comparación del año 2002 que se tenía como máximo el 7% de índice de morosidad, la cual ha aumentado un 55% en los últimos años. Este diario comenta que se tomarán medidas para frenar la alta morosidad, el cual es el aumento de pensiones y una central de riesgo para promover la puntualidad. En el contexto local, dicha Institución Educativa ubicada en el distrito de Comas, debido a la coyuntura que se atravesó tras la pandemia ha seguido con una dificultad, las estrategias de cobranzas, es el problema de la empresa que le direcciona a una deficiente gestión de morosidad, es por ello que la situación de la empresa manifiesta deudas por cobrar que incrementan con el paso de los meses, generando incumplimiento con sus obligaciones, como, los salarios de los docentes, personal administrativo y compras de material educativo. Por ello se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de cobranzas y gestión de morosidad en una empresa de servicios, Comas 2023? Y como problemas específicos tenemos 1. ¿Cuál es la relación entre estrategias de cobranza y la primera dimensión políticas en una empresa de servicios, Comas 2023?, como segundo problema específico tenemos: 2. ¿Cuál es la relación entre la variable estrategias de cobranza y la segunda dimensión estandarización de procesos de cobros en una empresa de servicios, Comas 2023?, por último problema específico tenemos: 3. ¿Cuál es la relación entre la variable estrategias de cobranza y la tercera dimensión medición de gestión de cobranzas? La justificación teórica es de soporte y apoyo para futuras investigaciones, así genera conocimiento y discusión académica de acuerdo al tema para establecer la relación que existió entre las estrategias de cobranza y la gestión de morosidad ya que son importantes para las organizaciones, esto permitió un mejor trato entre la organización y el cliente y/o consumidor. Es importante tener en cuenta las estrategias que se tiene que establecer para los pagos correspondientes en el tiempo estimado, teniendo en cuenta que siempre se debe de brindar un servicio de calidad y un acuerdo cordial entre la empresa y el cliente y así mismo otorgar un crecimiento oportuno y rentable para la organización. En la justificación metodológica la indagación se basó en técnicas de investigación científica que llevó

a establecer los problemas, hipótesis y objetivos de estudio. Para el uso del instrumento se optó por una muestra de estudio aleatoria simple. Para el uso del instrumento se optó por una muestra de estudio aleatoria simple, donde se tuvo como finalidad brindar resultados y plantear sugerencias a la organización correspondiente. El estudio fue de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional que tiene como objetivo estipular la relación que existe entre las estrategias de cobranza y gestión de morosidad. La justificación práctica el resultado del estudio permitió al administrador y responsable de la empresa encontrar alternativas para emplear estrategias para una correcta toma de decisiones, debido a que ello será de gran ayuda para emplear estrategias de cobranza y gestión de morosidad para encontrar un balance cordial para los respectivos pagos de los clientes de esta institución. Como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranzas y gestión de morosidad en una empresa de servicios, Comas 2023. Y como objetivos específicos tenemos 1.Describir la relación entre estrategias de cobranza y la primera dimensión políticas en una empresa de servicios, Comas 2023, como segundo objetivo específico tenemos: 2. Determinar la relación entre la variable estrategias de cobranza y la segunda dimensión estandarización de procesos de cobros en una empresa de servicios, Comas 2023, por último objetivo específico tenemos: 3. Determinar la relación entre la variable estrategias de cobranza y la tercera dimensión medición de gestión de cobranzas en una empresa de servicios, Comas 2023. Así mismo se plantea como hipótesis general: Existe relación que existe entre las estrategias de cobranzas y gestión de morosidad en una empresa de servicios, Comas 2023. Y como hipótesis específicas tenemos 1.Existe relación entre estrategias de cobranza y la primera dimensión políticas en una empresa de servicios, Comas 2023, como segunda hipótesis específica tenemos: 2.Existe relación entre la variable estrategias de cobranza y la segunda dimensión estandarización de procesos de en una empresa de servicios, Comas 2023, como tercera hipótesis específica tenemos: 3. Existe relación entre la variable estrategias de cobranza y la tercera dimensión medición de gestión de cobranzas en una empresa de servicios, Comas 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró los siguientes trabajos previos a nivel internacional, de modo que:

En primer lugar, Martínez, et al. (2022) detallaron como propósito proponer estrategias de cobranza que ayuden a reducir la morosidad en una organización campestre, por ello tuvo un enfoque cuantitativa, no experimental y explicativa, haciendo uso de un instrumento (cuestionario), siendo aplicado a 6 colaboradores, permitiendo llegar a la conclusión que el 47% de colaboradores encuestados argumentan que la empresa no cuenta con estrategias de cobranza adecuadas, dado que los colaboradores no se encuentra capacitados para realizar dichas labores de manera eficaz, de modo que esto afecta los niveles de morosidad que tiene la empresa, debido a la incapacidad de cobro de sus colaboradores. En segundo lugar, Tomanguillo, et al. (2022) determinaron la incidencia de los procesos de cobranzas en la morosidad en una empresa digital, es así que se utilizó un enfoque cuantitativa, no experimental y explicativa, haciendo uso de un instrumento (cuestionario), siendo aplicado a 37 colaboradores, permitiendo llegar al resultado que el 36,6% de encuestados manifestaron que la totalidad de las acciones de cobranza no son efectuadas adecuadamente, ya que el alto nivel de morosidad (84%) evidencia que las estrategias implementadas no son las adecuadas. En tercer lugar, Oto (2021) implementó un modelo de gestión financiera para disminuir la morosidad en una empresa de servicios eléctricos, tuvo un enfoque cuantitativa, no experimental y explicativa, haciendo uso de un instrumento (cuestionario), siendo aplicado a 124 colaboradores, permitiendo llegar al resultado que el 35,7% de encuestados manifiestan que la ejecución de un modelo de gestión financiero, va a permitir reducir el índice de morosidad en la empresa, por otro lado en ocasionar una mayor rentabilidad para la misma. En cuarto lugar, Vargas y Zavala (2019) mencionaron como propósito optimizar la gestión de cobranza de una compañía de mantenimiento, es por ello que se apoyó en una investigación cuantitativa, no experimental y explicativa, haciendo uso de un instrumento (cuestionario), siendo aplicado a 10 personas, permitiendo llegar al resultado que el 87% de encuestados se encuentran a favor de un mejoramiento en la gestión de cobranza, comenzando por la renovación de las políticas previas al otorgamiento de un crédito y a los procesos considerados para la realización de ello. En quinto

lugar, Salinas (2020) indicó como propósito de su investigación investigar la gestión de cobranzas con el propósito de evitar el aumento de morosidad en una empresa, para ello utilizó un enfoque cuantitativa, no experimental y descriptivo, aplicando un cuestionario a 30 personas, permitiendo llegar al resultado que el 70,1% de personas encuestadas argumentaron que es más factible analizar la cartera de morosidad que tiene la empresa, para determinar el nivel de mora que tiene cada cliente, de modo que se pueda ofrecer nuevas políticas de refinanciamiento o estrategias de cobro. En sexto lugar, Martines, et al. (2022) detallaron como propósito entablar estrategias de cobranza que ayuden a reducir la morosidad en una empresa campestre, para ello utilizó una metodología cuantitativa, no experimental y explicativa, aplicando un cuestionario a 6 colaboradores de dos áreas financieras, permitiendo llegar al resultado que el 73.3% de encuestados manifestaron la empresa no cuenta con estrategias de cobranza adecuadas, siendo demostrado en los altos índices de morosidad que poseen. En séptimo lugar, Segura (2020) determinó el efecto de las estrategias de cobranza en morosidad en una empresa, para ello utilizó una metodología cuantitativa, no experimental y explicativa, aplicando un cuestionario a 25 colaboradores, permitiendo llegar al resultado que el 30% de encuestados manifestaron la empresa posee estrategias de cobranza deficientes, asimismo el 70% argumentaron que producto de ello existen altos niveles de morosidad, de modo que, se busca replantear las estrategias propuestas. En octavo lugar, Nunura y Llamo (2022) elaboraron estrategias de cobranza para amenguar los índices de morosidad en una financiera, para ello utilizó un enfoque cuantitativa, no experimental y explicativa, aplicando un cuestionario a 10 personas, permitiendo llegar al resultado que el 29,5% de encuestados argumentaron que las estrategias de cobranza si disminuyen la morosidad, debido al correcto desarrollo de sus funciones de los colaboradores encargados, asimismo, el trato es un factor que prevalece en ello. En noveno lugar, Lara (2022) en su investigación buscó analizar la gestión de cartera y el comportamiento del cliente VIP de una organización electrificadora de aire, para ello utilizó una metodología cuantitativa, no experimental y descriptiva, aplicando un cuestionario a 20 sujetos, permitiendo llegar al resultado que el no pago de servicios se da debido a los bajos recursos económicos que tienen los clientes, es por ello que, se debe ejecutar estrategias de cobranzas que permitan refinanciar la

deuda, además de tomar en cuenta el nivel socioeconómico de los mismos. Finalmente, Ortiz (2014) en su investigación buscó analizar la gestión de cobranzas y la liquidez de una empresa del sector minero, para ello utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y descriptiva, aplicando un cuestionario a 94 personas, permitiendo llegar al resultado que el 49% consideran que la falta de liquidez se da producto del deficiente proceso de cobranza que tiene la empresa. Entorno a los trabajos previos nacionales se consideraron a los siguientes autores, en primer lugar se tiene al Nole (2017) en su investigación detalló la asociación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los pagos de servicio en una entidad prestadora de servicios de saneamiento, de tal modo se apoyó en la metodología cuantitativa, no experimental y analítico, aplicando un cuestionario a 50 colaboradores, permitiendo llegar al resultado de 0,719 (Pearson), finalmente se confirma que existe asociación considerable entre las variables y se acepta la hipótesis propuesta. En segundo lugar Coronado y Garcés (2019) en su investigación detallaron como objetivo proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de clientes, para ello se apoyó en una investigación cuantitativa, explicativa y propositiva, además de hacer uso de un cuestionario, el cuál fue aplicado a una muestra de 162 clientes, permitiendo llegar al resultado que el 68,9% de encuestados argumentaron que respetan los contratos pactados con las empresas, sin embargo el 12% enfatiza que no realizan sus pagos a tiempo debido a diversas circunstancias. En tercer lugar, Castro (2022) en su investigación detalló la asociación entre la gestión de cobranza y la morosidad en una tienda de ropa casual, usando una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, aplicando un cuestionario a 32 colaboradores, permitiendo llegar al resultado de 0,678 (Spearman), finalmente se concluye que existe asociación moderada entre las variables, además de aceptarse la hipótesis propuesta. En cuarto lugar, Figueroa (2021) determinó la influencia de las estrategias de cobranza en la disminución del índice de morosidad en un centro educativo, para ello hizo uso de la metodología cuantitativa, descriptiva y explicativa, aplicando un cuestionario a 61 personas, permitiendo llegar al resultado que el 45% de personas encuestadas argumentaron que la institución educativa no posee estrategias de cobranzas óptimas, repercutiendo en la reducción de mora.

En quinto lugar, Huamán (2021) en su investigación detalló como objetivo relacionar las estrategias de cobranza y la morosidad en una financiera, para ello hizo uso de la metodología cuantitativa, experimental y correlacional, aplicando un cuestionario a 29 colaboradores, permitiendo llegar al resultado de 0,794 (Spearman), finalmente se concluye que existe una relación considerable, aceptándose la hipótesis propuesta. En sexto lugar, Fernández (2021) en su investigación detalló cómo determinar si la gestión de cobranza es eficaz en la morosidad en una financiera, para ello usó un enfoque cuantitativa, no experimental y correlacional, aplicando un cuestionario a 50 colaboradores, permitiendo llegar al resultado de 0,178 (Spearman), finalmente se concluye que existe una asociación baja entre las variables y se acepta la hipótesis propuesta. En séptimo lugar, Coronel (2020) en su investigación detalló como propósito determinar la relación de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad en una financiera, para ello usó un enfoque cuantitativa, con no experimental y explicativa, además de aplicar un cuestionario a 19 colaboradores, permitiendo llegar al resultado que el 79% de personas encuestadas se encuentran totalmente de acuerdo con las estrategias de cobranza implementadas por la empresa, ya que consideran que son adecuadas, dado que el índice de morosidades bajo. En octavo lugar, Chirinos (2019) en su investigación detalló como propósito determinar las estrategias de cobranza para reducir la morosidad en una universidad, para ello se apoyó en una investigación cuantitativa, descriptiva y explicativa además aplicó un cuestionario a 80 personas, permitiendo llegar al resultado que el 82% de usuarios indicaron que las estrategias aplicadas por dicha universidad son regulares ya que, se basan en estrategias de cobranza mediante incentivos, avisos oportunos sobre la fecha de pago y eventualidades, de modo que, no todos los alumnos pueden realizar pagos puntuales, dado que, en su mayoría dependen de un tutor. En noveno lugar, Miranda (2018) demostraron la asociación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes en una empresa de servicios de transporte, para ello usó una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, aplicando un cuestionario a 62 colaboradores, permitiendo llegar al resultado de 0,396 (Spearman), en conclusión, existe asociación baja entre ambas variables aceptándose la hipótesis propuesta. En décimo lugar, Meza y Ramírez (2021) demostraron la asociación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de una

organización de seguros, para ello usó una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, aplicando un cuestionario a 52 colaboradores, permitiendo llegar al resultado de 0,901 (Spearman), finalmente se concluye que existe asociación alta entre estrategias de cobranza y morosidad, además de aceptarse la hipótesis propuesta. Como teorías relacionadas a la variable estrategias de cobranzas, se consideró la teoría de las finanzas ya que dicha teoría abarca a los conocimientos financieros que tiene una empresa y el aporte de modelos y criterios basados en la toma de decisiones, de modo que dicha teoría relacionando con la variable expuesta, se puede decir que, para realizar una adecuada estrategia de cobranza es necesario considerar la parte financiera del cliente/consumidor ya que de ello depende los ingresos esperados. También, se tomó en cuenta la teoría de la información asimétrica, dado que dicha teoría sostiene que el mecanismo de precios tiende a fallar en determinar el precio o asignación adecuada de capital, es decir, la capacidad de pago es más importante que la TI (tasa de interés), en tal sentido, esta teoría tiene relación con la variable ya antes mencionada, puesto que enfatiza la capacidad de pago de los clientes. Finalmente, la teoría de capital óptima propuesta por Modigliani y Miller en el año 1958, mencionando que las empresas u organizaciones no deben sentir preocupación por la proporción deuda-capital propio, ya que, en mercados de capitales perfectos, cualquier combinación es considerada buena, de manera que, las inversiones que pueda tener una empresa se encuentran ligada a sus estrategias de cobro, ya que de ello depende los ingresos rentables proyectados y esperados. También se tomó en cuenta los siguientes enfoques conceptuales: Morales y Morales (2014) Es la acción de aplicar y coordinar recursos utilizados para la obtención de ingresos, de manera que, se toma en consideración las políticas, la estandarización de procesos y la forma de medir, controlar y definir la gestión de cobranza. Romero, et al. (2022) mencionaron que son aquellas acciones coordinadas y realizadas para que el cliente pueda mejorar su historial crediticio, además de permitir recuperar los activos líquidos. Asimismo, Mira (2020) argumentó que las estrategias de cobranza se encuentran ligadas al oportuno cobro a los acreedores, considerando los procedimientos y políticas que deben ser efectivos, siendo evidenciado en el nivel de gasto por cuentas incobrables. Morales y Carhuancho (2020) detallaron que el objetivo de las estrategias de cobros es

construir relaciones comerciales con los clientes que les permitan realizar un seguimiento de los pagos y beneficiarse de los productos. Por consiguiente, Benites, et al. (2020) indicaron que el concepto de gestión de cobranza cobra importancia a causa de la distribución de productos y servicios mediante las ventas a crédito, por lo tanto, para que una empresa tenga liquidez disponible es necesario efectuar una adecuada gestión de cobranza. Como teorías relacionadas a la variable gestión de morosidad, se consideró la cultura financiera, ya que, implica el conocimiento y actitudes que tienen las personas al gestionar sus finanzas, tomando en cuenta una adecuada toma de decisiones y el manejo de recursos. Dicha teoría se relaciona con la morosidad ya que el incumplimiento de pago es a causa de una mala toma de decisiones, además de un mal manejo de recursos propios. También, se considera la teoría de la deuda-deflación, expuesta por Irving Fisher en los años 30, dicha teoría explica el ahorro de los deudores para afrontar las crisis financieras, esta teoría es considerada ya que, los deudores (morosos) no suelen realizar pagos en el tiempo indicado ya que, ponen en primer lugar sus propias necesidades. Finalmente, la teoría del incumplimiento eficiente, aunque esta teoría se encuentre más ligada a la parte legal, se toma en consideración el incumplimiento de contratos, es decir al exceder el límite de pago, el cliente incumple con el trato pactado con la empresa, originando una mora estimada. Para la variable gestión de morosidad, se tendrá en cuenta lo expuesto. También se tomó en cuenta los siguientes enfoques conceptuales: Ferro (2020) La morosidad es el hecho en el cuál una persona incumple sus obligaciones de pago en un tiempo establecido, es por ello que, la gestión de morosidad requiere una relación saludable entre cliente y empresa, dado que, existen causas e indicadores que permiten determinar el motivo del incumplimiento de pago. Periche, et al. (2020) La morosidad es una situación jurídica cuando se establece que el deudor ha incumplido sus obligaciones de pago. Hinojosa (2021) mencionó que, para combatir los incumplimientos de pago, se debe desarrollar un modelo de cálculo para determinar la probabilidad de incumplimiento, esto debe considerarse toda empresa como estrategia para calcular los incumplimientos de pago. Moreira y Santana (2020) argumentaron que la morosidad afecta empíricamente a la empresa ya que ellas recurren a la financiación bancaria por falta de liquidez, lo que aumenta

los costes, pierde competitividad en el mercado, reduce la rentabilidad y además, pierde valor de marca.

Golman y Bekerman (2018) mencionaron que existen tres tipos de morosos los cuáles son:

- Morosos fortuitos: Planean pagar, pero les falta dinero en efectivo cuando lo hacen.

- Morosos circunstanciales: Planean pagar, pero no pueden pagar debido a algunos problemas ocasionados involuntariamente.

- Morosos intencionales: Es un no pagador que puede pagar, pero no quiere pagar

Gargate y Díaz (2020) El hecho de que el deudor no concluya sus deberes de pago en el tiempo convenido. A partir de ahora, el deudor puede pasar a formar parte del expediente o lista de morosos, si se cumplen las condiciones de la ley.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de Investigación

La investigación empleó el tipo aplicado, dado que, buscó solucionar los problemas que tiene el campo a investigar. Hernández y Mendoza (2018) indicaron que este tipo proporciona soluciones a las interrogantes presentadas en el campo a estudiarse, además de apoyarse en teorías existentes.

Diseño de Investigación

En esta investigación no se manipularon las variables, por lo cual se utilizó el diseño no experimental, además de medirse en un tiempo determinado, siendo una característica del corte transversal, por lo tanto, Hernández y Mendoza (2018) argumentaron que el diseño no experimental presenta como principal característica la no manipulación de variables y el corte transversal es considerado por la temporalidad en la que mide las variables.

3.2. Variables y operacionalización

En este apartado se buscó definir a las variables estrategias de cobranza y gestión de morosidad de manera conceptual y operacional, además de indicar la escala de medición que se utilizó.

Variable estrategias de cobranzas:

Definición conceptual

Morales y Morales (2014) Es la acción de aplicar y coordinar recursos utilizados para la obtención de ingresos, de manera que, se toma en consideración las políticas, la estandarización de procesos y la forma de medir, controlar y definir la gestión de cobranza.

Definición operacional

Las dimensiones que conformaron a la variable son: Políticas, estandarización de procesos de cobros y medición de gestión de cobranzas los cuáles fueron medidos

bajo la medida ordinal y siendo aplicada una escala de Likert de 5 niveles de respuestas.

Dimensiones políticas

Gutiérrez, et al. (2021) Son reglas que rigen las actividades dentro de una empresa u organización y son diseñadas de acuerdo a una finalidad específica, además se toma en cuenta al cliente, dado que, este será el principal valor para la empresa, en tal sentido se originan las políticas de cobro, recobro y las políticas internas (colaboradores).

Indicadores: políticas de cobro, políticas de recobro, políticas internas.

Dimensión estandarización de procesos de cobros

Sepúlveda y Cravero (2016) Es la supervisión periódicamente de las cuentas de los clientes, tomando en cuenta los aspectos relacionados a la evolución del crédito y vencimiento de deudas, ya que, el incumplimiento de pagos origina mora generando directamente la rentabilidad de la empresa.

Indicadores: evolución del crédito acumulado, vencimiento de deudas, supervisión de cuentas

Dimensión medición de gestión de cobranzas

Mogollón (2020) Implica al conjunto de estrategias implementadas para favorecer al consumidor/cliente y optimizar los procesos de pago, además se considera el tiempo de deuda, el plazo para la cobranza y los clientes que son gestionados o solicitan refinanciamiento.

Indicadores: plazo promedio de cobranzas, antigüedad de la deuda, clientes gestionados.

Variable gestión de morosidad:

Definición conceptual

Ferro (2020) La morosidad es el hecho en el cuál una persona incumple sus obligaciones de pago en un tiempo establecido, es por ello que, la gestión de morosidad requiere una relación saludable entre cliente y empresa, dado que,

existen causas e indicadores que permiten determinar el motivo del incumplimiento de pago.

Definición operacional

Se consideró las fuentes teóricas para determinar las dimensiones, en tal sentido las dimensiones que permitieron medir a la variable son: Tipos de morosos, indicadores de morosidad y causas de morosidad.

Dimensión tipos de morosos

Pizzán, et al. (2022) La morosidad se define como el incumplimiento de obligaciones de pago que se tiene con una organización o empresa, de manera que, los morosos se dividen en los siguientes tipos: morosos fortuitos, morosos circunstanciales y morosos intencionales.

Indicadores: fortuitos, intencionales, circunstanciales.

Dimensión indicadores de morosidad

Clara, et al. (2022) Permite medir el volumen de operaciones que son consideradas en las moras, además de relacionarse con el volumen de préstamos y créditos brindados por la entidad, de modo que, dichos créditos pueden ser refinanciados y reestructurados de acorde a lo solicitado por el cliente, asimismo, se considera los tipos de riesgos dudosos y totales, debido a la posibilidad con el incumplimiento de la refinanciación.

Indicadores: créditos refinanciados y reestructurados, riesgos dudosos, riesgos totales.

Dimensión causas de morosidad

Hurtado y Altuve (2018) Las causas de morosidad pueden originarse debido al incumplimiento de las obligaciones de pago o infringiendo la fecha de pago, de manera que, perjudica directamente al cliente, siendo este colocado en una cartera morosa, afectando directamente su historial crediticio.

Indicadores: obligaciones de pago, tiempos de pago, cartera morosa.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández y Mendoza (2018) comentan que se constituye por elementos que tienen similares características en un campo de estudio.

El estudio de investigación consideró como población a 65 padres de familia que pertenecen a la institución educativa, de la provincia de Lima, distrito de Comas.

También, se considerará los siguientes criterios de (a) inclusión: Todos los padres de familia de ambos sexos. (b) exclusión: Docentes y directivos de la empresa.

No se aplicó ningún criterio de inclusión exclusión dado que la población es pequeña.

Muestra

El estudio utilizó la población censal, puesto que abarcó la cantidad total de elementos de la población definida.

Muestreo

Dado al tipo de muestra no se empleó ninguna técnica de muestreo.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La investigación contó como técnica de recolección de datos a la encuesta, el cual tuvo como finalidad evidenciar si existe una relación entre las estrategias de cobranza y gestión de morosidad en una empresa de servicios. En ese sentido Pereyra (2020) expresó que son preguntas planteadas que permiten adquirir información sobre los elementos. Por otro lado, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario; de modo que estuvo compuesta por 20 interrogantes con 5 opciones de respuestas tipo Likert; totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. Así mismo el autor ya antes expuesto, manifestó que permite recoger la información expuesta para luego ser procesada.

Además, la veracidad del instrumento recolector de datos fue aprobado por los siguientes expertos en el tema: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham, Dr. Lino Gamarra Edgar y el Dr. Manrique Céspedes Julio Cesar.

Asimismo, para corroborar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se realizó el método estadístico Alfa de Cronbach, mediante el uso de una prueba piloto de 20 padres de familia, es por ello que la información recopilada fue procesada mediante el software SPSS. De manera que Ramírez, et al. (2022) enfatiza que la fiabilidad del instrumento permite detallar el correcto desarrollo de las preguntas de investigación y el objetivo a medidas del campo a investigar.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos que se tomaron en cuenta para realizar el estudio constataron desde la parte de elaboración del instrumento de recolección de datos (previa validación), hasta la parte de recolección de datos (previo permiso de la empresa), permitiendo recopilar y recolectar los datos de los clientes (previo consentimiento informado), de modo que, se pueda cumplir con el objetivo planteado, además la aplicación será de manera virtual, mediante el apoyo de la aplicación Google Forms.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó el método estadístico descriptivo e inferencial.

En torno al método descriptivo, Baena (2017) mencionó que es la descripción de manera natural de las variables en el campo a investigar. En tal sentido, para realizar este método fue necesario el uso de tablas porcentuales y de frecuencia.

Y para la parte inferencial el autor mencionó que provee herramientas que permitan evaluar de manera sistemática una muestra, logrando de esta manera comprobar las hipótesis planteadas gracias al apoyo de métodos estadísticos. Por lo tanto, para comprobar dicho método se usó el estadístico Rho de Spearman y las pruebas de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de esta investigación tiene como finalidad respetar la propiedad intelectual, no incidiendo en copias, utilizando el formato apa requerido para esta investigación y las citas adecuadas por cada autor mencionado, por otro lado, se obtendrá el consentimiento de los participantes respetando la confidencialidad de su información propia, por otro lado, el gerente estará informado de cada eventualidad realizada dentro de la empresa.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

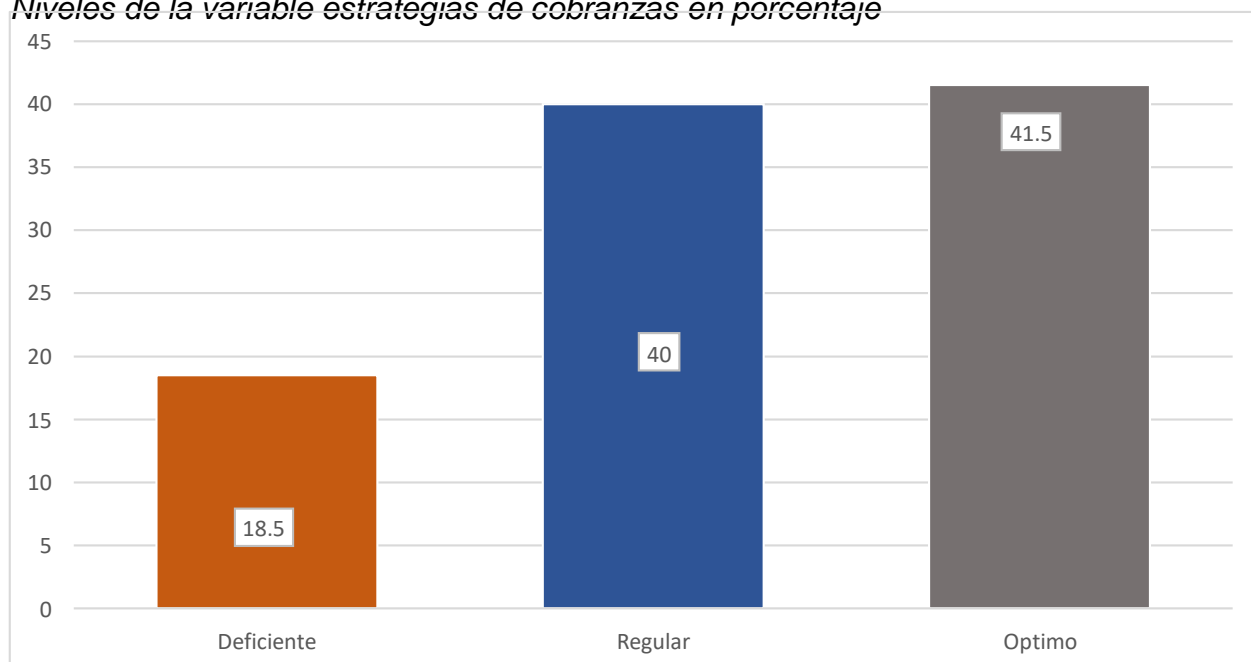
Tabla 1.

Niveles de la primera variable: Estrategias de Cobranzas

	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	18.5	18.5	18.5
Regular	26	40.0	40.0	58.5
Optimo	27	41.5	41.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 1.

Niveles de la variable estrategias de cobranzas en porcentaje



Interpretación: Según la tabla 1 y figura 1 se aprecia que el 40% de una empresa que brinda servicios, aplica las Estrategias de Cobranzas a un nivel regular, por otro lado, el 41.5% utiliza un nivel óptimo y un 18.5% en forma deficiente

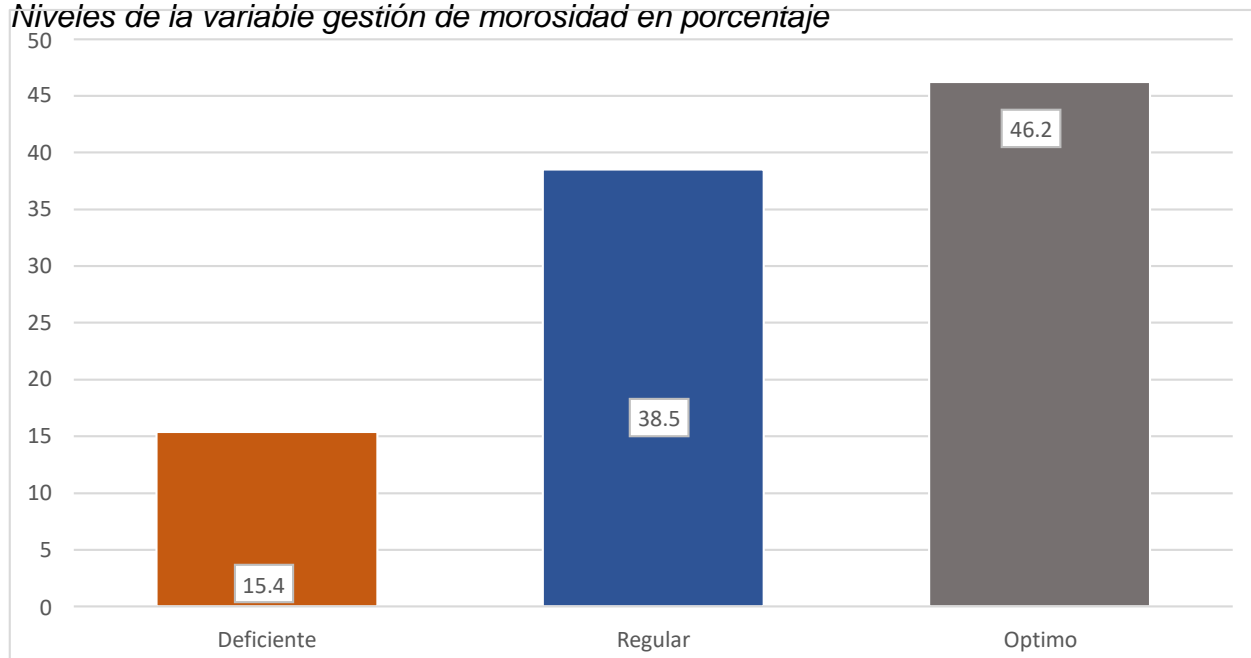
Tabla 5.

Niveles de la segunda variable: Gestión de morosidad

	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	15.4	15.4	15.4
Regular	25	38.5	38.5	53.8
Optimo	30	46.2	46.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 5.

Niveles de la variable gestión de morosidad en porcentaje



Interpretación: En relación a la tabla 5 y figura 5 se idéntica que el 38.5% de una empresa que brinda servicios, aplica Gestión de morosidad a un nivel regular, por otro lado, el 46.2% de forma óptima y un 15.4% a nivel deficiente.

Prueba de Normalidad:

1. Plantear la Hipótesis

Ho: Los datos poseen una distribución con normalidad.

Ha: Los datos no tienen una distribución con normalidad

2. Nivel de confianza

Confianza: 95%

Sig. (α): 5%

3. Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ se aceptó la Ha

Si $p \geq 0.05$ se acepta la Ho

Tabla 9.

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Estrategias de cobranza	0.124	65	,015	,933	65	,002
Gestión de morosidad	0.119	65	,022	,950	65	,011

Figura 9.

Histograma de distribución para la variable Estrategias de Cobranzas

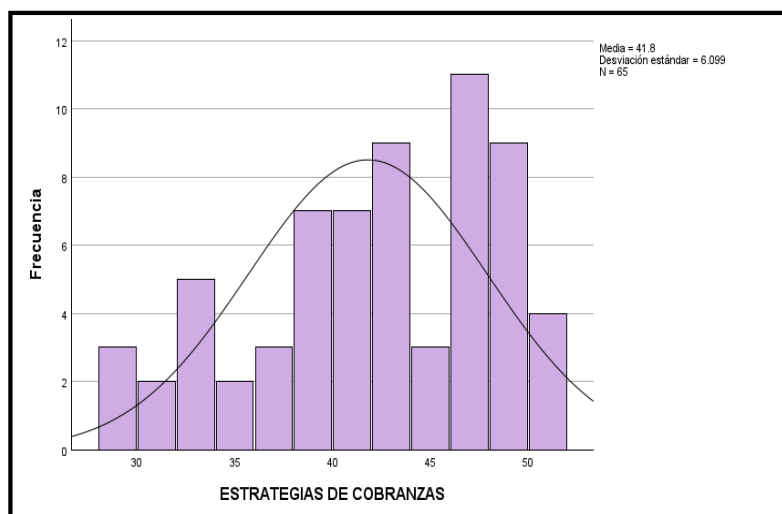
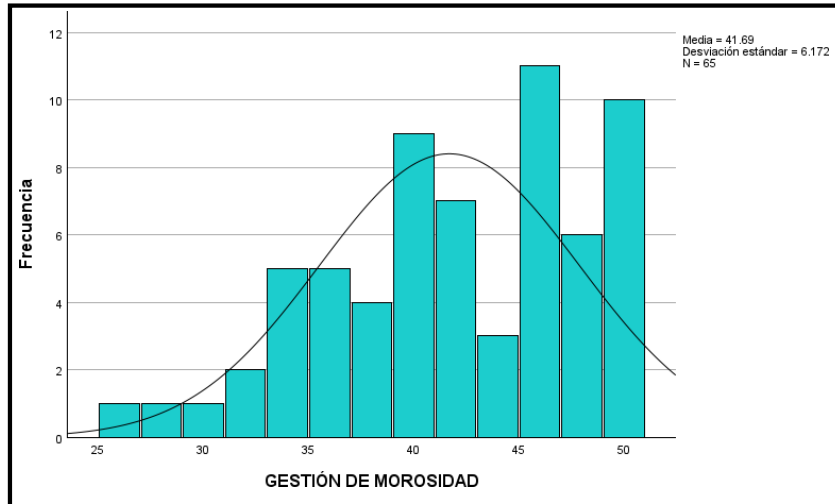


Figura 10.

Histograma de distribución para la variable gestión de morosidad



Interpretación: en la tabla 9 el nivel de significancia de ambas variables es menor a lo propuesta en la regla ($\text{Sig.} < 0.05$) demostrando que las variables no poseen una distribución normal por lo cual son consideradas como pruebas no paramétricas, asimismo, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y la prueba de Rho de Spearman (no paramétrica).

Estadística inferencial

Prueba de correlación y contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Gestión de Morosidad en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Ha: Existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Gestión de Morosidad en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Tabla 10.

Correlación entre estrategias de cobranza y gestión de morosidad

		Correlaciones		
			Estrategias de cobranza	Gestión de morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	.567
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	65	65
Gestión de morosidad	Gestión de morosidad	Coeficiente de correlación	.567	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	65	65

Interpretación: De acuerdo a la tabla 10, se observa que el coeficiente de correlación para ambas variables es de 0.567 que es una correlación positiva moderada, y además es significativa ($p=0.001 < 0.05$); por lo tanto, se la acepta Ha. Concluyo que existe una relación significativa entre estrategias de cobranzas y gestión de morosidad.

V. DISCUSIÓN

Según los hallazgos encontrados de acuerdo con el objetivo general, se utilizó el coeficiente de rho Spearman obteniendo una correlación positiva moderada entre las variables Estrategias de Cobranzas y Gestión de Morosidad con un resultado de 0,567, entonces las estrategias de morosidad influyen directamente en la gestión de morosidad.

Teniendo el respaldo de Martínez, et al. (2022), menciona que las estrategias de morosidad ayudan de manera significativa en cuanto a la gestión de morosidad y para ello los colaboradores de una organización deben de estar capacitados e informados sobre sus funciones al momento de realizar las cobranzas, para que de ese modo se pueda observar resultados positivos. Concuerta así con el autor Nole (2017), indica que existe una relación considerable entre estrategias de cobranzas y gestión de morosidad, siendo así que reitera la importancia de cada una de ellas y el buen desempeño que genera emplear buenas estrategias al momento de evaluar la gestión de morosidad.

Contrastando los datos expuestos por distintos autores y comparando con los resultados obtenidos, se puede decir que, en algunos casos existen coincidencia en los objetivos propuestos, sin embargo, las dimensiones tomadas en cuenta no son las mismas.

En relación con el objetivo específico 1, se utilizó el coeficiente rho spearman para Estrategias de cobranzas y política, obteniendo el resultado 0,733, asegurando una correlación positiva alta, entonces las estrategias de cobranzas ayudan de manera favorable con las políticas.

Teniendo el respaldo de Vargas y Zavala (2019), menciona que una correcta estrategia de cobranza sería implementar una mejora en la política de la empresa, para que de ese modo se pueda reducir el índice de morosidad. Concuerta así con el autor Chirinos (2019), indica que se encuentra una relación positiva entre

estrategias de cobranzas y políticas, debido a que emplear buenas políticas en la

empresa garantiza resultados favorables que permiten brindar rentabilidad a la empresa y a la vez ofrecer facilidades a los clientes.

Contrastando los datos expuestos por distintos autores y comparando con los resultados obtenidos, se puede decir que, en algunos casos existen coincidencia en los objetivos propuestos, sin embargo, las dimensiones tomadas en cuenta no son las mismas.

De acuerdo a el objetivo específico 2, se empleó el coeficiente rho spearman para la variable Estrategias de cobranzas y la dimensión estandarización de procesos de cobros, indicando el resultado 0,833, asegurando una correlación positiva alta, entonces las estrategias de cobranzas ayudan de manera favorable con la estandarización de procesos de cobros.

Teniendo el respaldo de Tomanguillo, et al. (2022), menciona que para poder emplear una estandarización de procesos de cobros eficiente se debe recurrir a las estrategias de cobranzas, ya que sin ello no se garantiza tener buenos resultados y en así que se evidenció en el estudio del autor mencionado. Concuerda así con el autor Coronado y Garcés (2019), indica que las estrategias de cobranzas son importantes y se debería tener en cuenta para todo proceso de cobro, siendo así que las empresas tienen que realizar una supervisión periódica de los pagos que se encuentren pendientes y puedan ser regularizados.

Contrastando los datos expuestos por distintos autores y comparando con los resultados obtenidos, se puede decir que, en algunos casos existen coincidencia en los objetivos propuestos, sin embargo, las dimensiones tomadas en cuenta no son las mismas.

En referencia el objetivo específico 3, se utilizó el coeficiente rho spearman para la variable Estrategias de cobranzas y la dimensión medición de gestión de cobranzas, indicando el resultado 0,812, asegurando una correlación positiva alta, entonces las estrategias de cobranzas ayudan de manera favorable con la medición

de gestión de cobranzas.

De esta manera los resultados guardan relación con los estudios de Salinas (2020), menciona que se debe de tener en cuenta la medición de gestión de cobros para que según el resultado que tenga se pueda emplear una adecuada estrategia de cobranza, demostrando así que se presenta una relación favorable y de gran beneficio para las empresas que utilicen ello. Concuerda así con el autor Nunura y Llamo (2022), indica que se presentó una relación favorable en el trabajo en equipo que realizan las estrategias de cobranzas y la medición de gestión de cobranzas, siendo así que ello reduce la morosidad en las empresas, además destaca que el trato que se le brinda al cliente también se debe de tener en cuenta.

Contrastando los datos expuestos por distintos autores y comparando con los resultados obtenidos, se puede decir que, en algunos casos existen coincidencia en los objetivos propuestos, sin embargo, las dimensiones tomadas en cuenta no son las mismas.

VI. CONCLUSIONES

Primera, el objetivo general concluye que se determinó la relación entre la variable estrategias de cobranzas y la variable gestión de morosidad, alcanzando un nivel de correlación de 0.567 y se logró una significancia de ($p=0.001 < 0.05$); aceptándose la hipótesis planteada; afirmando que existe una relación positiva moderada entre estrategias de cobranzas y gestión de morosidad.

Segunda, el objetivo específico 1 concluye que se determinó la relación entre la variable estrategias de cobranzas y la dimensión política, alcanzando un grado de correlación de 0.733 y se obtuvo una significancia de ($p=0.001 < 0.05$); aceptándose la hipótesis planteada; afirmando que existe una relación positiva alta entre estrategias de cobranzas y políticas.

Tercera, el objetivo específico 2 concluye que se determinó la relación entre la variable estrategias de cobranzas y la dimensión estandarización de procesos de cobros, alcanzando un nivel de correlación de 0.833 y se obtuvo una significancia de ($p=0.001 < 0.05$); aceptándose la hipótesis planteada; afirmando que existe una relación positiva alta entre estrategias de cobranzas y estandarización de procesos de cobros.

Cuarta, el objetivo específico 3 concluye que se determinó la relación entre la variable estrategias de cobranzas y la dimensión medición de gestión de cobranzas, alcanzando un grado de correlación de 0.812 y se obtuvo una significancia de ($p=0.001 < 0.05$); aceptándose la hipótesis planteada; afirmando que existe una relación positiva alta entre estrategias de cobranzas y medición de gestión de cobranzas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera, se le sugiere al Gerente General de la empresa que brinda servicios, seguir mejorando las estrategias de cobranzas y gestión de morosidad, esperando así que se logre disminuir el índice de morosidad y de ese modo se garantice el buen uso de las estrategias de cobranzas garantizando buenos resultados para la empresa.

Segunda, se recomienda al Gerente General de la empresa que brinda servicios, seguir mejorando las estrategias de cobranzas y políticas, ya que de esa forma al emplear nuevas políticas con la finalidad de que se logre regularizar los pagos la organización no se vea perjudicada en su rentabilidad financiera.

Tercera, se orienta al Gerente General de la empresa que brinda servicios, seguir mejorando las estrategias de cobranzas y estandarización de procesos de cobro, permitiendo realizar un seguimiento de manera periódica que facilite regularizar los pagos pendientes que pueda tener la organización.

Cuarta, se le recomienda al Gerente General de la empresa que brinda servicios, seguir mejorando las estrategias de cobranzas y medición de gestión de cobranzas, siendo así que la empresa no se vea afectada por los pagos no regularizados y de ese modo se logre realizar un desempeño eficiente en relación a la medición gestión de cobranzas.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2017). *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017*. [Tesis de titulación Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11399>
- Banea, G. (2017) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodos+de+analisis+de+datos+2017&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjAl8DJ5uX3AhUwjJUCHXSeA-oQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false> [ISBN: 9786077440031]
- Benites, A., Benites, R. y De la cruz, E. (2020) Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo — SATT, *Universidad de Oriente*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/>
- Castro, E. (2022) *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Ucayali]. Obtenido de: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5535/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_EDWIN_CASTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chirinos, J. (2019) *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46438>
- Clara, R., Heredia, I. y Basurto, J. (2022) Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020. *SIGMA*, 10(1): 75-85. DOI: <https://doi.org/10.24133/ris.v10i01.2920>

- Coronado, Y. y Garcés, C. (2019) *Estrategias de cobranza para reducir la Morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa Inversiones Valle & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6120/Coronado%20Renter%C3%ADa%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, A. (2020) *Estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad en caja Paita -Chachapoyas*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52023>
- Fernández, L. (2021) *Eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020*. [Tesis de titulación, Universidad A las peruanas]. Obtenido de: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10334/Tesis_Eficacia_Gesti%C3%B3n.Cobranza_Morosidad.Clientes_Caja%20Trujillo_sede%20Bagua.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferro, J. (2020) *Morosos, deudores y outsourcing*. Obtenido de: https://www.google.com.pe/books/edition/MOROSOS_DEUDORES_Y_OUTSOURCING/cSnKDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+gesti%C3%B3n+de+morosidad+2017&printsec=frontcover
- Figueroa, I. (2021) *Estrategias de cobranzas y su influencia en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Ricardo Palma]. Obtenido de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4452/CONT-0EBELL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gargate, A. y Díaz, C. (2020) *Análisis de factores y estrategias de morosidad: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 5 años, 2015-*

2020. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27398/Cortez%20Gargate%2c%20Anita%20Lizet%20-%20Vargas%20Diaz%2c%20Cynthia%20Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Golman, M. y Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151.
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Gutiérrez, S., Peralta, A. y Mayrena, U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, (38), 149–165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Hernández, R y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=GH1dwAEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjwjpul5OX3AhUCD9QKHeZGCGoQ6AF6BAgIEAE> [ISBN: 1456261983, 9781456261986]

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. DOI: <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

Huamán, A. (2021) *Estrategias de cobranza y la morosidad en Caja Huancayo sede Pucallpa, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad A las Peruanas]. Obtenido de:
https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10306/1/Tesis_Estrategias_Cobranza_Morosidad_CajaHuancayo_sede%20Pucallpa.pdf

Hurtado, J. y Altuve, A. (2018) Analysis of the factors that influence the default of

the Venezuelan banking system (2005-2015). *Análisis de Coyuntura*,

- 24(1): 59-83. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Martinez, F., Collazos, M. y Castro, A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Meza, J. y Ramírez, M. (2021) *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de primas del canal GSP WORKSITE en Rímac Seguros, 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76475/Meza_VJY-Ram%c3%adrez_MMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mira, L. (2020) *DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA, A TRAVÉS DE BIG DATA ANALYTICS EN EMPRESAS DE VENTA POR CATÁLOGO*. [Tesis de titulación, Universidad de Medellín]. Obtenido de: https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6378/T_MA_465.pdf?sequence=2https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6378/T_MA_465.pdf?sequence=2
- Miranda, R. (2018) *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mogollón, J. (2020) Collection Management and its impact on the Financial Management of the company Petroperú S.A: Period 2014-2016. *PURIQ*, 3(1): 263-282. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Molina, V. (2002). *El Gestor de Cobranza*. México: Ediciones Fiscales ISEF. <https://books.google.com.pe/books?id=ld37mei83AIC&printsec=frontcover&dq=El+Gestor+de+Cobranza+de+victor+molina&hl=es&sa=X&ved=2ahUK>

Ewi5l

M6DycLwAhXMieAKHZ06DiYQ6wEwAHoECAQQAQ#v=onepage&q=El
% 20Gestor%20de%20Cobranza%20de%20victor%20molina&f=true

Morales, J. y Morales, A. (2014) *Crédito y cobranza* (1° ed.). EDITORIAL: PATRIA
S.A. Obtenido de:

https://www.google.com.pe/books/edition/Cr%C3%A9dito_y_Cobranza/gtXhBAAAQBAJ?hl=es-

[419&gbpv=1&dq=estrategia+de+cobranza&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Cr%C3%A9dito_y_Cobranza/gtXhBAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estrategia+de+cobranza&printsec=frontcover)

Morales, K., y Carhuacho, I. M. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las
cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu
Emprendedor TES*, 4(2), 21–40.

<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>

Moreira, X. y Santana, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los
microcréditos simples; caso Cooperativo de ahorro y Crédito Chone Ltda.:
artículo de revisión bibliográfica. *Revista científica multidisciplinaria
arbitrada YACHASUN* - ISSN: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.), 182–198.

<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>

Muyma, A., y Rojas, D. (2019). Estrategias de gestión de efectivo y su relación
con la rentabilidad en PYMES ecuatorianas: sectores comercio y
manufactura.

593 *digital Publisher CEIT*, 5–1(4), 29–38.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.127>

Nole, G. (2017) *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos
de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de
Saneamiento de Lambayeque S.A., 2015*. [Tesis de titulación, Universidad
Señor de Sipán]. Obtenido de:

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole
%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oto, B. (2021) *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el
Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.* [Tesis
de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Obtenido de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/234584055.pdf>

- Pereyra, L. (2020) *Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false [ISBN: 9786078682225]
- Pizzán, N., García, E., Rosales, C., Pizzán, S. (2022) Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapientia*, 3(1): 462-472. DOI: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Ramírez, J., Guadalupe, V., Ramírez, A. y Morejón, M. (2022) Fiabilidad y validez de un instrumento de medición del desempeño competitivo de las instituciones de salud mediante las tecnologías de la información y la comunicación. *CienciaUAT*, 16(2), 97-113. Obtenido de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582022000100097
- Romero, C., Vázquez, S., Bernedo, D., Rodríguez, C. y Belleza, A. (2022) Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232–248. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Salinas, J. (2020) *La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan s.a. del Canton La libertad, provincia de Santa Elena*. [Tesis de titulación, Universidad estatal península Santa Elena]. Obtenido de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5476/1/UPSE-TAE-2020-0076.pdf>
- Sepúlveda, S. y Cravero, A. (2016) Estandarización de los procesos asociados al desarrollo de proyectos informáticos: un caso de estudio. *Computación y Sistemas*, 18(2): 375-389. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/615/61531305011.pdf> [ISSN: 1405-5546]
- Tomanguillo, N., Delgado, E., Bardalez, C., Tomanguillo, S. (2022) Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapientia*, 3(1): 462-472. DOI: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>

- Vargas, D. y Zavala, T. (2019) *Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci*. [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil]. Obtenido de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42389/1/OPTIMIZACION%20DE%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%20PARA%20AUMENTAR%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20SERVIMANTECI.pdf>
- Vásquez, M. (2020). La morosidad en la situación económica y financiera de un colegio católico de la ciudad de Trujillo en época de crisis. *UCV*, 1, 67.
<https://bit.ly/3BXwq5b>
- Zacarías, H. (2020) *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=WruXzQEACAAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y [ISBN: 9798656825252]

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable 1- Estrategias de Cobranzas

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Morales y Morales (2014) Es la acción de aplicar y coordinar recursos utilizados para la obtención de ingresos, de manera que, se toma en consideración las políticas, la estandarización de procesos y la forma de medir, controlar y definir la gestión de cobranza.	Las dimensiones que conforman a la variable son: Políticas, estandarización de procesos de cobros y medición de gestión de cobranzas los cuales serán medidos bajo la medida ordinal y siendo aplicada una escala de likert de 5 niveles de respuestas	Políticas	Políticas de cobro	La I.E.P. especifica las políticas de cobro al matricular a su menor hijo(a)
				Políticas de recobro	La I.E.P. cuenta con políticas de recobro para una mejor cobranza
				Políticas internas	Conoce las políticas internas de cobro de la institución educativa
			Estandarización de procesos de cobros	Evolución del crédito acumulado	La I.E.P. premia a los pagadores puntuales con descuentos o productos.
				Vencimiento de deudas	Frecuentemente visualiza la programación de sus pagos para evitar el vencimiento de sus deudas.
				Supervisión de cuentas	Considera Ud. que al pagar de manera puntual, la institución educativa puede tener mejoras en su infraestructura y calidad educativa
			Medición de gestión de cobranzas	Plazo promedio de cobranzas	La institución educativa brinda plazos de pago luego de la fecha de pago programada.
				Antigüedad de la deuda	La institución educativa califica según el cumplimiento de pagos.
				Clientes gestionados	La institución educativa cuenta con programas de cobranza externa para gestionar las deudas aplazadas.
					La institución educativa gestiona los plazos para cobrar una deuda acumulada.

Variable 2: Gestión de Morosidad

GESTIÓN DE MOROSIDAD	Ferro (2020) La morosidad es el hecho en el cuál una persona incumple sus obligaciones de pago en un tiempo establecido, es por ello que, la gestión de morosidad requiere una relación saludable entre cliente y empresa, dado que, existen causas e indicadores que permiten determinar el motivo del incumplimiento de pago.	Se consideró las fuentes teóricas para determinar las dimensiones, en tal sentido las dimensiones que permitieron medir a la variable son: Tipos de morosos, indicadores de morosidad y causas de morosidad	Tipos de morosos	Fortuitos	Considera Ud. que la institución educativa debe tener en consideración las posibles dificultades e inconvenientes que pueden surgir antes de realizar el pago programado.
				intencional	Ud. programa sus pagos de acorde a un nivel de importancia
				circunstancial	Considera Ud. que la educación brindada por la institución no va de acorde al pago de las pensiones.
			Indicadores de morosidad	Créditos refinanciados y reestructurados	La institución educativa brinda soluciones de refinanciamiento de deuda
				riesgos dudosos	La institución educativa considera a ud. como un cliente de riesgo dudoso, debido al atraso en los pagos de pensiones
				riesgos totales	La institución educativa toma acciones legales en caso no haber cancelado su deuda
			Causas de morosidad	Obligaciones de pago	Cumple adecuadamente el compromiso de pagos pactados con la institución educativa
				tiempos de pago	Toma en consideración los tiempos de pagos establecidos por la institución educativa.
					Frecuentemente se demora en el pago de las mensualidades hacia la institución educativa
				Cartera morosa	Considera ud. que las deudas o el incumplimiento de pagos afectan en la parte administrativa y educativa de la I.E.P.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Estrategias de Cobranzas

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

	ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Políticas						
1.	¿La I.E.P. especifica las políticas de cobro al matricular a su menor hijo(a)?					
2.	¿La I.E.P. Angelitos de Santa María cuenta con políticas de recobro para una mejor cobranza?					
3.	¿Conoce las políticas internas de cobro de la institución educativa?					
Dimensión 2: Estandarización de procesos de cobros						
4.	¿La I.E.P. premia a los pagadores puntuales con descuentos o productos?					
5.	¿Frecuentemente visualiza la programación de sus pagos para evitar el vencimiento de sus deudas?					
6.	¿Considera Ud. que al pagar de manera puntual, la institución educativa puede tener mejoras en su infraestructura y calidad educativa?					
Dimensión 3: Medición de gestión de cobranzas						
7.	¿La institución educativa brinda plazos de pago luego de la fecha de pago programada.?					
8.	¿La institución educativa califica según el cumplimiento de pagos?					
9.	¿La institución educativa cuenta con programas de cobranza externa para gestionar las deudas aplazadas?					
10.	¿La institución educativa gestiona los plazos para cobrar una deuda acumulada?					

Cuestionario de Gestión de Morosidad

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Tipos de morosos					
1. ¿Considera Ud. que la institución educativa debe tener en consideración las posibles dificultades e inconvenientes que pueden surgir antes de realizar el pago programado?					
2. ¿Ud. programa sus pagos de acorde a un nivel de importancia?					
3. ¿Considera Ud. que la educación brindada por la institución no va de acorde al pago de las pensiones?					
Dimensión 2: Indicadores de morosidad					
4. ¿La institución educativa brinda soluciones de refinanciamiento de deuda?					
5. ¿La institución educativa considera a ud. como un cliente de riesgo dudoso, debido al atraso en los pagos de pensiones?					
6. ¿La institución educativa toma acciones legales en caso no haber cancelado su deuda?					
Dimensión 3: Causas de morosidad					
7. ¿Cumple adecuadamente el compromiso de pagos pactados con la institución educativa?					
8. ¿Toma en consideración los tiempos de pagos establecidos por la institución educativa?					
9. ¿Frecuentemente se demora en el pago de las mensualidades hacia la institución educativa?					
10. ¿Considera ud. que las deudas o el incumplimiento de pagos afectan en la parte administrativa y educativa de la I.E.P?					

Anexo 3: Evaluación por juicios de expertos

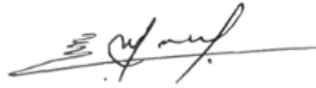


Dr. Manrique Céspedes Julio Cesar
DNI N° 06695445

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



.....
Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano
DNI N° 32650876

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver: <https://www.repositorio.cebs.br/bitstream/handle/2017/22948/1/10.pdf> entre otra bibliografía.



.....
Dr. Cárdenas Saavedra Abraham
DNI N° 07424958

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Anexo 4: Resultados Descriptivos

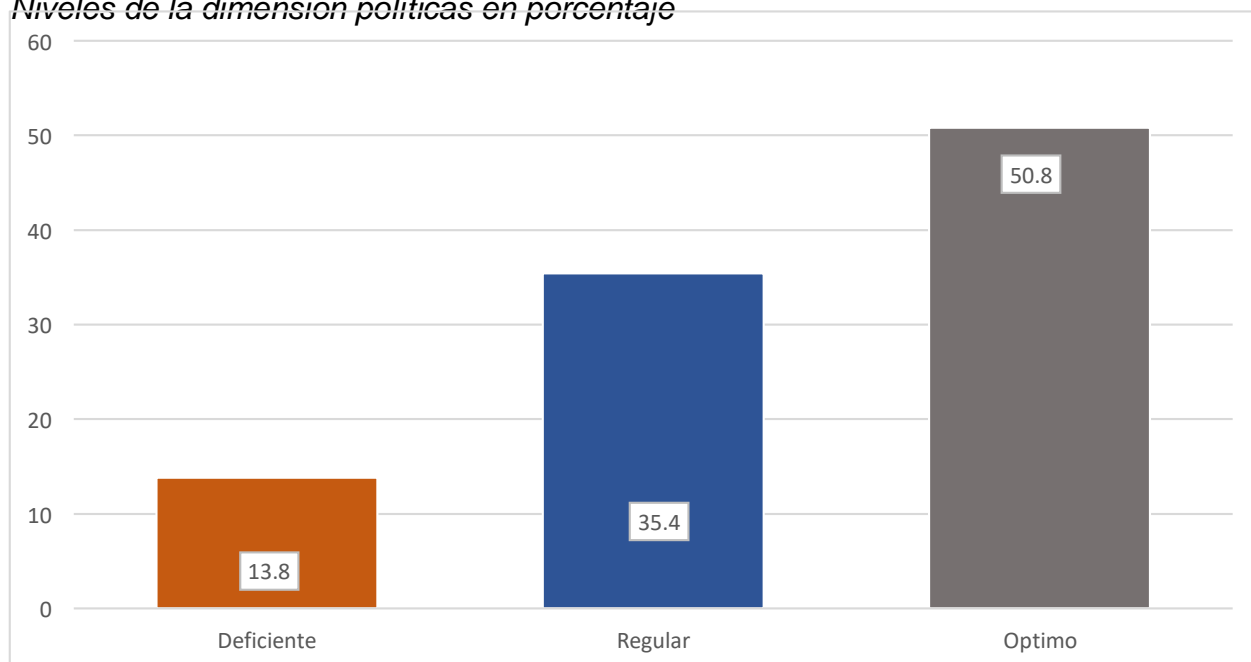
Tabla 2.

Niveles de la dimensión políticas

	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	13.8	13.8	13.8
Regular	23	35.4	35.4	49.2
Optimo	33	50.8	50.8	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 2.

Niveles de la dimensión políticas en porcentaje



Interpretación: De acuerdo a la tabla 2 y figura 2 se muestra que el 35.4% de una empresa que brinda servicios, aplica políticas a un nivel regular, por otro lado, el 50.8% de forma óptima y un 13.8% a nivel deficiente.

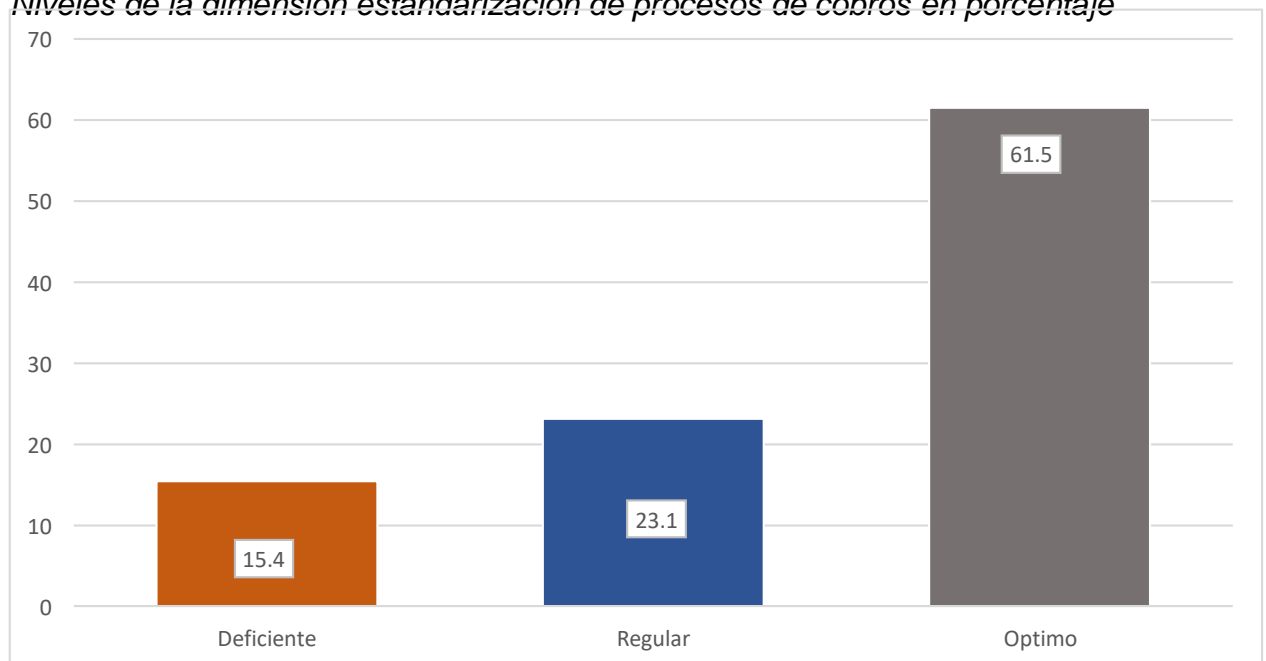
Tabla 3.

Niveles de la dimensión estandarización de procesos de cobros

	Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	15.4	15.4	15.4
Regular	15	23.1	23.1	38.5
Optimo	40	61.5	61.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 3.

Niveles de la dimensión estandarización de procesos de cobros en porcentaje



Interpretación: En referencia a la tabla 3 y figura 3 se visualiza que el 23.1% de una empresa que brinda servicios, aplica Estandarización de procesos de cobros a un nivel regular, por otro lado, el 61.5% de forma óptima y por lo tanto un 15.4% a nivel deficiente.

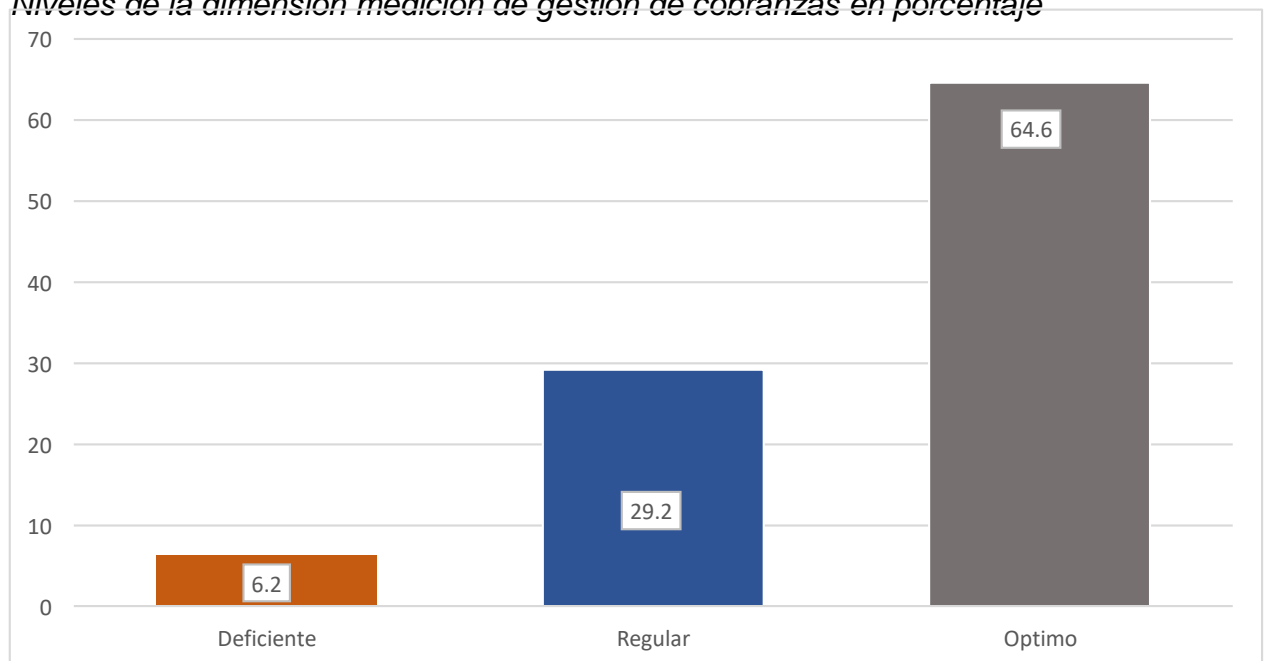
Tabla 4.

Niveles de la dimensión medición de gestión de cobranzas

	Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	6.2	6.2	6.2
Regular	19	29.2	29.2	35.4
Optimo	42	64.6	64.6	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 4.

Niveles de la dimensión medición de gestión de cobranzas en porcentaje

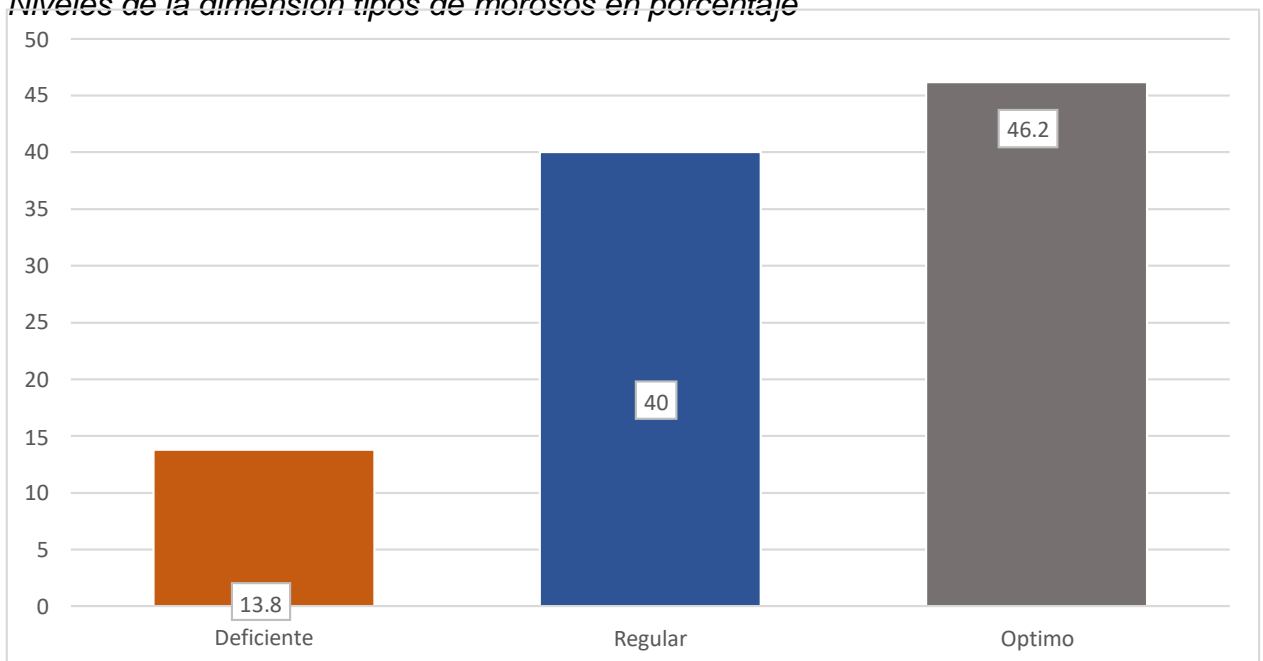


Interpretación: En referencia a la tabla 4 y figura 4 se observa que el 29.2% de una empresa que brinda servicios, aplica Medición de gestión de cobranzas a un nivel regular, por otro lado, el 64.6% de forma óptima, por ende, un 6.2% a nivel deficiente.

Tabla 6.
Niveles de la dimensión tipos de morosos

	Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	13.8	13.8	13.8
Regular	26	40.0	40.0	53.8
Optimo	30	46.2	46.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 6.
Niveles de la dimensión tipos de morosos en porcentaje

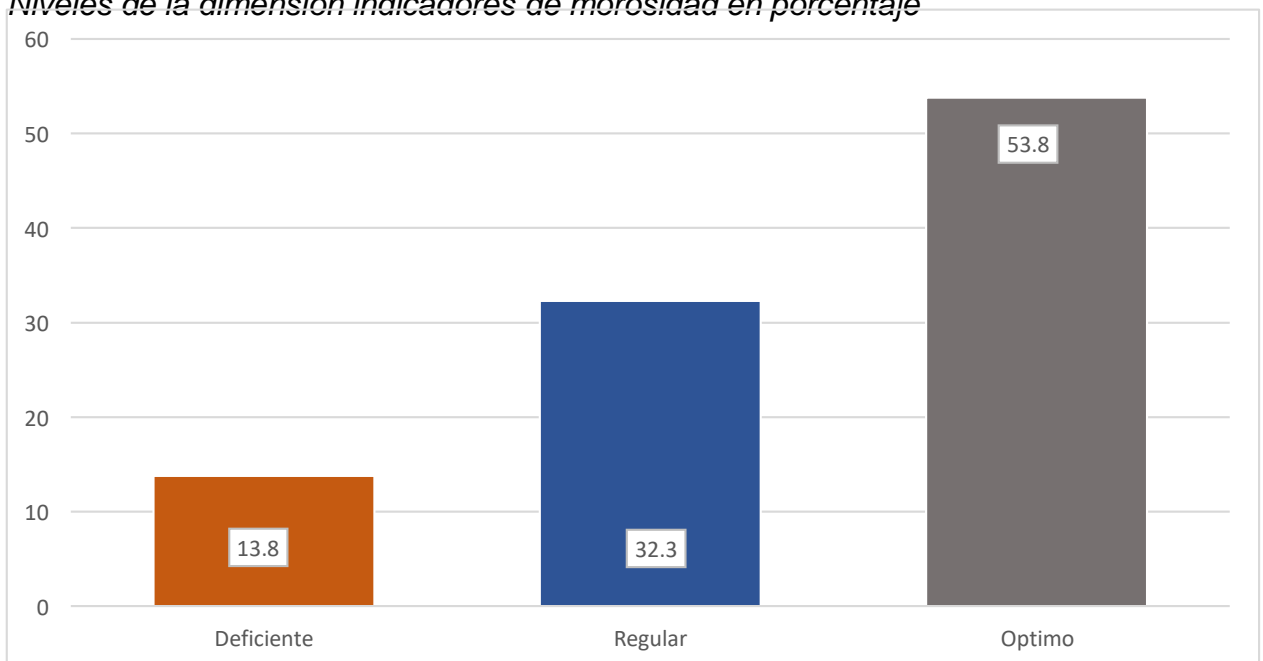


Interpretación: Según la tabla 6 y figura 6 se idéntica que el 40% de una empresa que brinda servicios, aplican Tipos de morosos a un nivel regular, por otro lado, el 46.2% de forma óptima y tan solo un 13.8% a nivel deficiente.

Tabla 7.
Niveles de la dimensión indicadores de morosidad

	Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	13.8	13.8	13.8
Regular	21	32.3	32.3	46.2
Optimo	35	53.8	53.8	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 7.
Niveles de la dimensión indicadores de morosidad en porcentaje

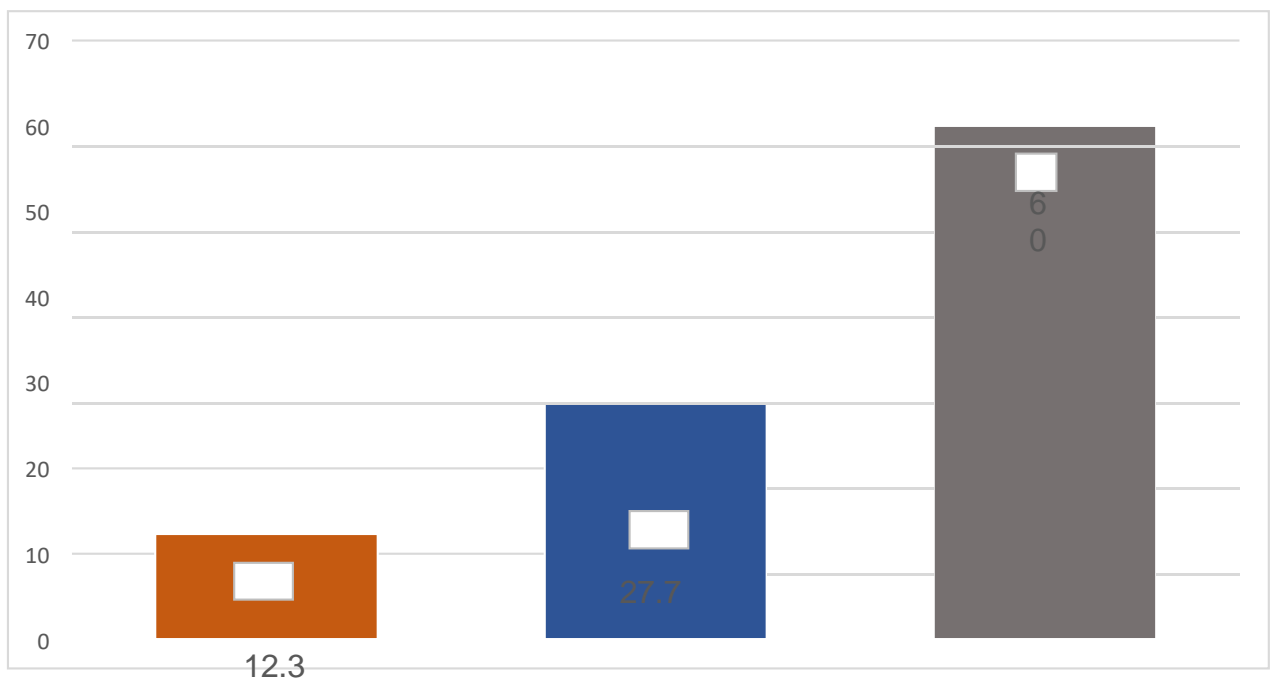


Interpretación: En relación a la tabla 7 y figura 7 se observa que el 32.3% de una empresa que brinda servicios, aplica Indicadores de morosidad a un nivel regular, por otro lado, el 53.8% de forma óptima y un 13.8% a nivel deficiente.

Tabla 8.
Niveles de la dimensión causas de morosidad

	Frecuencia fi	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	12.3	12.3	12.3
Regular	18	27.7	27.7	40.0
Optimo	39	60.0	60.0	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Figura 8.
Niveles de la dimensión causas de morosidad en porcentaje



Interpretación: En relación a la tabla 8 y figura 8 se observa que el 27.7% de una empresa que brinda servicios, aplica Causas de morosidad a un nivel regular, por otro lado, el 60% de forma óptima y tan solo un 12.3% a nivel deficiente.

Anexo 5. Resultados Inferenciales

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Políticas en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Ha: Existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Políticas en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Tabla 11.

Correlación entre las estrategias de cobranza y políticas

		Correlaciones	Estrategias de cobranza	Políticas
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 .	.733 .001
	Políticas	N	65	65
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.733 .001	1.000 .
			N	65

Interpretación: De acuerdo a la tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación para la variable y su dimensión es de 0.733 que es una correlación positiva alta, y además es significativa ($p=0.001 < 0.05$); por lo tanto, se la acepta Ha. Concluyo que existe una relación significativa entre estrategias de cobranzas y políticas.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Estandarización de procesos de cobros en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Ha: Existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Estandarización de procesos de cobros en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Tabla 12.

Correlación entre las estrategias de cobranza y estandarización de procesos de cobros

		Correlaciones	Estrategias de cobranza	estandarización de procesos de cobros
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	.833
		Sig. (bilateral)	.	.001
Rho de Spearman		N	65	65
	Estandarización de procesos de cobros	Coeficiente de correlación	.833	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	65	65

Interpretación: De acuerdo a la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación para la variable y su dimensión es de 0.833 que es una correlación positiva alta, y además es significativa ($p=0.001 < 0.05$); por lo tanto, se la acepta Ha. Concluyo que existe una relación significativa entre estrategias de cobranzas y estandarización de procesos de cobros.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Medición de Gestión de Cobranzas en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Ha: Existe relación entre Estrategias de Cobranzas y Medición de Gestión de Cobranzas en una empresa que brinda servicios, Comas, 2023.

Tabla 13.

Correlación entre las estrategias de cobranza y medición de gestión de cobranzas

		Correlaciones	Estrategias de cobranza	Medición de gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	.812**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	65	65
	Medición de gestión de cobranzas	Coefficiente de correlación	.812**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	.	
	N	65	65	

Interpretación: De acuerdo a la tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación para la variable y su dimensión es de 0.812 que es una correlación positiva alta, y además es significativa ($p=0.001 < 0.05$); se la acepta Ha. Concluyo que existe una relación significativa entre estrategias de cobranzas y medición de gestión de cobranzas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranzas y gestión de morosidad en una empresa de servicios, Comas, 2023", cuyo autor es MENDOZA BERROCAL XIOMARA NAOMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 25- 11-2023 08:50:46

Código documento Trilce: TRI - 0662330