



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020.”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Barboza Sánchez, Thalía Karin (ORCID: 0000-0002-3450-9863)

Salinas Barzola, Félix Arturo (ORCID: 0000-0002-1003-8956)

**ASESOR:**

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Primeramente, a Dios todo poderoso por estar siempre a mi lado en el transcurso del desarrollo de mi carrera para poder lograr mi meta y poder permitirme terminar esta última etapa de la carrera que es la tesis de manera satisfactoria, también a todas las personas que conforman mi núcleo familiar por apoyarme, especialmente a mis padres por enseñarme que con esmero y constancia se pueden cumplir las metas y a que nunca debo darme por vencido.

Arturo Salinas.

Dedicado a mi familia, por su apoyo incondicional y ayudarme en muchos aspectos de mi vida y en especial en mi trayectoria académica. A ellos que con sus consejos, motivación y ejemplo me han inspirado a ocuparme cada día en ser una persona de bien, humilde y agradecida en todo; y a prepararme para llegar a ser un profesional responsable.

Thalia Barboza.

## **Agradecimiento**

A Dios, ante todo a mi casa de estudio y todos los profesores de la universidad por sus conocimientos y valores impartidos que será de mucha utilidad en la vida profesional y personal, al asesor por su orientación y gran aporte para realizar la tesis, a mi familia por su apoyo incondicional y fuerza de motivación para alcanzar esta meta.

Arturo Salinas.

Agradezco a Dios, a mi familia y a los profesores de la universidad que me brindaron su apoyo en toda esta trayectoria y también por proponer este tema de tesis y facilitar el avance de este proyecto con paciencia y atención para brindarme cada asesoría. Gracias a Todos

Thalia Barboza.

## Página del Jurado

---

Dr: Suasnabar Ugarte Federico

**Presidente**

---

Mgtr. Campos Huaman Juan Martin

**Secretario**

---

Mgtr. Jesús Romero Pacora

**Vocal**

## Índice

	Pág.
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
Página del Jurado	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Índice de tablas</b>	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	0
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	21
3.1 <i>Tipo y diseño de investigación</i>	21
3.2 <i>Variables y operacionalización</i>	22
3.3 <i>Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis</i>	22
3.4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</i>	23
3.5 <i>Método de análisis de datos y procedimiento.</i>	26
3.6 <i>Aspectos éticos</i>	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	72
Anexo 1.- Validación de instrumento variable gestión de cobranza	72
Anexo 2.- Validación de instrumento variable indicadores de morosidad	81
Anexo 3.- Validación de instrumento variable gestión de cobranza	90
Anexo 4.- Validación de instrumento variable indicadores de morosidad	100
Anexo 5.- Validación de instrumento variable gestión de cobranza	108
Anexo 6.- Validación de instrumento variable indicadores de morosidad	116
Anexo 7.- Matriz de Consistencia	124

Anexo 8.-Tendencia de la morosidad en el Perú del año 2017 hasta junio 2020	126
Anexo 9.- Algunos países latinoamericanos y sus niveles de morosidad	126
Anexo 10.- Colocaciones brutas totales del sistema financiero para Noviembre 2019	127
Anexo 11.- Datos históricos de morosidad año 2019 hasta julio 2020	127
Anexo 12.- Operacionalización de variables	128
Anexo 13.- Matriz de operacionalización de la variable indicadores de morosidad	129
Anexo 14.- Fiabilidad de la variable gestión de cobranza para cada pregunta	130
Anexo 15.- Fiabilidad para cada una de las preguntas de la variable indicadores de morosidad	132
Anexo 16.- Tabla de correlaciones de todas las dimensiones de la Vx con la Vy	134
Anexo 17.- Resumen del modelo	135
Anexo 18.- Tabla de coeficientes	136
Anexo 19: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	137
Anexo 20: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	138
Anexo 21: Similitud	139

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Validez de los datos para la gestión de cobranza .....	27
Tabla 2: Fiabilidad con alfa de cronbach para la variable gestión de cobranza ...	28
Tabla 3: Estadística de datos válidos para indicadores de morosidad .....	28
Tabla 4: Fiabilidad con alfa de cronbach para la variable indicadores de morosidad .....	29
Tabla 5: Estadística de datos válidos para la descriptiva .....	29
Tabla 6: Medida de tendencia central de la variable gestión de cobranza .....	30
Tabla 7: Estadística de datos válidos .....	31
Tabla 8: Medida de tendencia central de la variable indicadores de morosidad ..	31
Tabla 9: Estadística de datos válidos .....	32
Tabla 10: Medida de tendencia central de la dimensión crédito.....	32
Tabla 11: Estadística de datos válidos .....	33
Tabla 12: Medida de tendencia central de la dimensión cuentas por cobrar.....	34
Tabla 13: Estadística de datos válidos .....	35
Tabla 14: Medida de tendencia central de la dimensión sistemas de cobranza...	35
Tabla 15: Prueba de normalidad de las dos variables y dimensiones de $V_x$ .....	36
Tabla 16: Tabla cruzada para las variables gestión de cobranza y morosidad ....	37
Tabla 17: Resultado de prueba de hipótesis de gestión de cobranza y morosidad	38
Tabla 18: Tabla cruzada para la dimensión crédito y morosidad .....	39
Tabla 19: Resultado de prueba de hipótesis de la dimensión crédito y morosidad .....	40
Tabla 20: tabla cruzada para la dimensión cuentas por cobrar y morosidad .....	41
Tabla 21: Resultado de prueba de hipótesis de cuentas por cobrar y morosidad	42
Tabla 22: Tabla cruzada para la dimensión sistema de cobranza y morosidad ...	43
Tabla 23: Resultado de prueba de hipótesis de sistema de cobranza y morosidad .....	44
Tabla 24: Estadísticos descriptivos .....	46
Tabla 25: Variables entradas / eliminadas .....	47
Tabla 26: ANOVA.....	48

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Porcentajes de frecuencia de la variable gestión de cobranza .....	30
Figura 2: Porcentajes de frecuencia de la variable indicadores de morosidad.....	31
Figura 3: Porcentajes de frecuencia de la dimensión créditos .....	33
Figura 4: Porcentajes de frecuencia de la dimensión cuentas por cobrar .....	34
Figura 5: Porcentajes de frecuencia de la dimensión sistema de cobranza.....	36
Figura 6: Resultado del cruce de gestión de cobranza y morosidad .....	38
Figura 7: Resultado del cruce de créditos y morosidad.....	40
Figura 8: Resultado del cruce de cuentas por cobrar y morosidad .....	42
Figura 9: Resultado del cruce de sistema de cobranza y morosidad .....	44



## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima, San Juan de Miraflores. Se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Morales (2014) para la variable gestión de cobranza y sus dimensiones, y Brachfield (2019) para la variable de indicadores de morosidad y sus dimensiones. El estudio se desarrolló empleando el método científico, la metodología fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal o transeccional, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó una muestra censal de 50 colaboradores de la empresa NORMALIZA SAC; para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario formado por 60 afirmaciones cada uno, se empleó la escala de Likert. Lo mismo que fueron validadas mediante un juicio de experto de la Universidad Cesar Vallejo, la información fue procesada por medio del programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo un nivel de confiabilidad de alfa cronbach = 0,900 para la primera variable y 0,938 para la segunda variable. Finalmente se utilizó la prueba de Hipótesis, en la cual se puede evidenciar que existe relación positiva media entre la gestión de cobranza y los indicadores de morosidad según el coeficiente de correlación tau b de Kendall ( $\tau = 0.310$ ) y el Sig. (Bilateral) = 0.009.

*Palabras clave: Correlación, Descriptivo, Censal, Cronbach, Hipótesis.*

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between collection management and delinquency indicators in the company NORMALIZA SAC, Lima, San Juan de Miraflores. It was based on the theoretical foundations of Morales (2014) for the collection management variable and its dimensions, and Brachfield (2019) for the variable of delinquency indicators and its dimensions. The study was developed using the scientific method, the applied methodology was applied, with a quantitative approach of non-experimental design and cross-sectional or transectional, descriptive-correlational level, a census sample of 50 employees of the company NORMALIZA SAC was used; to obtain the data, a questionnaire consisting of 60 statements each was used, the Likert scale was used. In the same way that they were validated by means of an expert judgment from the Cesar Vallejo University, the information was processed through the statistical program SPSS version 25, obtaining a reliability level of alpha cronbach = 0.900 for the first variable and 0.938 for the second variable. Finally, the Hypothesis test was used, in which it can be seen that there is an average positive relationship between the collection management and the delinquency indicators according to the correlation coefficient tau b of Kendall (tau = 0.310) and Sig. (Bilateral) = 0.009.

*Keywords: Correlation, Descriptive, Census, Cronbach, Hypothesis.*

## I. INTRODUCCIÓN

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente capítulo comprende la contextualización de la problemática para muchas empresas como es la gestión de cobranza crediticia, la cual se puede observar dentro del ámbito internacional, nacional y local. La información citada está relacionada con la gestión de la cobranza y como ésta incide en la morosidad de los clientes. Las instituciones financieras buscan disminuir este problema de la morosidad y están dirigiendo sus esfuerzos al estudio más exhaustivo para analizar que otros aspectos se pueden observar en lo que respecta a la gestión de la cobranza, en particular a los encargados de esa área para que tengan un mejor nivel de resultado en dicho proceso y faciliten el cumplimiento de los objetivos del área.

A nivel global para todas las organizaciones resulta importante el mejoramiento del nivel de morosidad porque representa una ventaja para las empresas de índole financiera. Debido a que la morosidad viene a ser una carga por el retraso en los pagos en que los deudores incurren con las empresas. De ahí que los factores macroeconómicos, microeconómicos y socioculturales incidan en la conducta del deudor y en la generación de impagos en los compromisos de crédito o deuda, haciendo que los índices de morosidad sean relativamente elevados.

La investigación trató este tema y se habló de un efecto dominó por el problema de los pagos retrasados o late payment (Miller, 2017, p.5). Según Statista (2020) dedicada a las estadísticas en el área económica, la tasa de morosidad mundial de las entidades bancarias como el Caixa Bank y del BBVA al cierre del año 2018 ronda el 3.9% lo cual según la consultora que aglutina un número cuantioso de entidades financieras y procesos de seguimiento del endeudamiento de personas naturales y jurídicas tiene un proceso de declive desde el 2013. Esta tendencia a la baja también es corroborada por el País (2019) que expresó en su sección de economía que para el 2019 se esperaba una reducción de la morosidad en créditos financieros en España hasta el 5,61% y en créditos hipotecarios una reducción hasta el 3,98%. Aunque esto sucedió Hopkins and Richmond del Instituto Escoses Allender hablaron en su investigación del impacto económico causado por los pagos retrasados (2017, p.61).

En relación al contexto internacional se puede observar un comportamiento similar de preocupación por el problema de morosidad, en relación a ello el artículo científico de Chavarín (2015), tocó este tema de tasa de impago y además resalta que a pesar de ir a la baja los niveles de morosidad siempre hay riesgo en la banca al efectuar cualquier tipo de crédito y que siempre deben evitarse los créditos dudosos. Ante esta situación de carácter financiero se le adiciona que a mayor tiempo del vencimiento de la obligación se convierte más cuantiosa la deuda y se posiciona como mayor riesgo. Este tema también lo toco Selvarai en su paper sobre manejo de liquidez en las empresas farmacéuticas en la India (Selvarai, 2016, p.8).

Y Silva en su artículo científico sobre perfiles morosos en bancos privados en Venezuela también toca el tema de como la morosidad afecta a la liquidez (Silva, 2017, p.9). Aparicio en su artículo científico une los elementos del crédito, morosidad y solvencia del deudor con lo que quiere señalar el autor de la investigación que estos aspectos no deben verse aislados en ningún momento (Aparicio, 2017, p.60).

En los países de la región de Latinoamérica el panorama es aún más desalentador puesto que los índices de morosidad son más elevados y en algunos casos hay postulados que aducen a una cultura de morosidad en detrimento de los acreedores y del sistema financiero, por más que se han diseñado medidas que tienden a clasificar a los deudores e historiales de deuda que invitan a demostrar solvencia para incentivar al pago oportuno de las obligaciones cada vez es más evidente la cultura de la morosidad en los países de habla hispana en este continente generando deudas con pagos atrasado y cada vez una cartera pesada y más abultada, complicando los índices de eficiencia de cobranza en personas naturales y jurídicas que trabajan con carteras crediticias y sí, en efecto la región presenta tasas de morosidad más elevadas que el resto del mundo (Zuñiga, 2019).

Esto afecta a los bancos disminuyendo sus ganancias y obligándolos a tomar mayores provisiones. A nivel Latinoamericano, continúa expresando el doctor Zuñiga, la tasa de morosidad promedio a diciembre 2017 fue de 2,50% aproximadamente. Algunos países latinoamericanos y sus datos de morosidad se muestran en el anexo 5.

En el contexto nacional, se observó una disminución de la mora bancaria en el último mes del año 2018. Esto se explicó porque hubo un retroceso de la cartera

atrasada como porcentaje del portafolio total de créditos para la mayoría de sus tipos, destacando los casos de medianas y pequeñas empresas, además de consumo. También se muestra la mora bancaria en un intervalo de tiempo en los años 2016 al 2018 esos datos tomando como fuente la ASBANC, que es la Asociación Bancaria del Perú. Otro dato de interés es la morosidad en las tarjetas de crédito. También se ha visto disminuido ese dato gracias a políticas claras de recuperación de pagos atrasados y un mejor estudio del solicitante de la tarjeta de crédito (El Comercio, 2018).

Los índices de morosidad en Perú se han visto incrementados debido a la pandemia del COVID-19. En el año 2018 hubo un aumento de la morosidad relacionada con el consumo y con los créditos hipotecarios. En el 2019 disminuyó dando síntomas de recuperación económica, pero, el 2020 con la pandemia todos los países del planeta han sufrido deterioros en sus sistemas económicos y Perú no ha sido la excepción. En su boletín trimestral la Asociación de Bancos del Perú muestra que en el primer trimestre y segundo trimestre del año 2020 la morosidad ha ido en ascenso debido a la paralización parcial de la economía y a la imposibilidad de realizar los pagos por las personas que contrajeron las deudas, ver Anexo 6. Tuvo su pico más alto en abril 2020 al sobrepasar de 3.35% y volvió después de mayo a sus valores promedios alrededor de 3.1%. (ASBANC, 2020)

El diario Gestión en su página web presenta el artículo Así va la Morosidad de los Clientes con crédito hipotecario tras cierre de Cuarentena (Pérez, 2020). Dichos créditos corresponden a un total de 20,592 clientes, quienes tienen la menor morosidad en este segmento, 3.1%. De manera contraria, 10,650 clientes tienen deudas de hasta S/ 10,000 y la mora la más alta en el crédito hipotecario, 7.9%.

Por otra parte, se tiene el Proyecto de ley, presentado por el Congreso de la República, que deja sin efecto el deterioro de la clasificación crediticia de los Clientes del Sistema Financiero por motivos de la Emergencia Nacional por el COVID-19. El proyecto presentado muestra muchos datos para poder justificar que no se deteriore la clasificación crediticia de las personas naturales y de las empresas. Se expresa entre las justificaciones que se venía creciendo a buen ritmo hasta noviembre 2019 en lo que respecta a préstamos al consumo según datos del Banco Central de Reserva. También menciona que para la misma fecha los créditos hipotecarios totalizaron S/ 50,235 millones, con un avance anual del 9%. Además,

la deuda promedio de los hogares peruanos alcanzó en agosto 2019 un nivel record de S/ 22,300 (US\$ 6,700) por familia. Así mismo se registran más de 5 millones de hogares endeudados tanto en créditos de consumo (98%) y créditos hipotecarios (2%). (Congreso, 2020)

En lo que respecta al sector empresarial son más de 2 millones 800 mil las MYPES que se encuentran con niveles de endeudamiento (ver Tabla en el anexo N° 07). Tal situación coloca a los peruanos pertenecientes principalmente al sector informal en una situación de alta vulnerabilidad frente a las entidades financieras, toda vez que no podrán cumplir con sus obligaciones financieras que están por vencer mientras dure la cuarentena. Esto, además, originaría que su clasificación crediticia se vea perjudicada pues al estar impagos entrarían al rubro de morosidad lo que limitaría la obtención de futuros financiamientos. (BCRP, 2020)

Ante lo planteado anteriormente surgen empresas que proporcionan el servicio de Gestión de cobranza especializada, la actividad de cobranza se efectúa con el objetivo de reactivar la relación comercial con estos clientes morosos, la empresa procura que el cliente mantenga todos sus créditos al día y pueda, de esta forma, aprovechar las ventajas que ofrecen estas empresas; es decir, un servicio que permite por vía judicial o extrajudicial procurar la cobranza del documento/ título valor que manifiesta la obligación entre las partes a través del uso de la conciliación o de los ámbitos legales en pro del cumplimiento del fin trazado. Dentro de la gama de empresas prestadora del servicio de cobranza existen diversas entidades que desde un punto de vista de competitividad combinan esfuerzos para proveer en el mercado diversos servicios de cobranza y descuento comercial o financiera de obligaciones como estrategia para mitigar el impacto de la morosidad de las carteras pesadas dentro del sistema financiero y comercial (Recupera, 2018).

Dentro del contexto local se ha considerado a la empresa Normaliza S.A.C., que tiene más de 15 años prestando de manera ininterrumpida y consecuente el servicio de la cobranza especializada. Define sus principios y valores empresariales enmarcado en la solidez que ofrece, no es solamente por tener un buen KNOW HOW y además de ser reconocido en todo momento en el tiempo de su trayectoria, es también por el hecho de contar con instalaciones e infraestructura que son propias. Adicionalmente a eso cuenta con un staff de profesionales, entre ellos abogados y afines que son reconocidos en el campo laboral por su eficacia y

preponderancia. Ya que la especialización de la empresa es “LA COBRANZA” frecuentemente son realizadas consultorías en implementación y desarrollo de procesos en lo que concierne a cartera morosa interna en cada empresa. Con respecto a la morosidad se tuvo un 9% en 2019 y lo que va del 2020 se está manejando un 20% de morosidad. Por lo tanto, se puede evidenciar que hubo un incremento del 11%, ver tabla en el anexo 7. Por demás decir, datos propios del tiempo de pandemia que se está viviendo en el planeta (NORMALIZA, 2020)

La realidad problemática ha dejado claro que la gestión de cobranza impacta positivamente a las empresas que la ejecutan de manera correcta. Fallar en esta parte del proceso empresarial puede significar llevar a la organización a la quiebra por falta de liquidez para responder a los compromisos adquiridos con anterioridad. Este es un problema a nivel global por eso la propuesta planteada tiene su importancia característica, es tal el problema de liquidez que se le ha dedicado distintos estudios a nivel mundial entre ellos Sherafati que trata con lógica difusa el problema de liquidez a nivel bancario en Irán, introduciendo un factor tecnológico de alto impacto para detectar problemas de impagos (Sherafati, 2015, p56). Y esto se complementa con el artículo de investigación de García donde expone la importancia del capital de trabajo en las PYMES y la necesidad de su manejo eficiente (García, 2017, p.32).

Como justificación en esta investigación, acerca de la utilización de la Gestión de Cobro que tiene un papel importante para la organización, dado que la organización debe de tener las capacidades para desarrollar estrategias adecuadas que le permitan alcanzar sus objetivos en constante crecimiento, ya que una buena estrategia hace elevar los niveles de rentabilidad (Kumar, 2015, p.2070). Así mismo en la actualidad muchas empresas desarrollan estrategias que resultan adecuadas a partir del uso de otras herramientas, aunque en el estudio se ha podido evidenciar que se genera problemas a partir de ello, siendo esto los motivos que impulsan a la realización de esta investigación. Para este tema Purwanti trata el tema de rotación del efectivo y las cuentas por cobrar como una estrategia válida para la buena salud empresarial (Purwanti, 2019, p.42).

Esta investigación es importante porque ayudará a futuros trabajos en lo que concierne a la creación de una gestión clara para recuperación del dinero prestado a tiempo y así evitar niveles altos de morosidad, ellos conocerán la importancia de



la implementación de estrategias que permitan llevar a la organización a una constante mejora competitiva y le permita asegurar su crecimiento y desarrollo por medio de un estudio adecuado de la gestión del crédito y la cobranza en las distintas empresas que lo necesiten (Galarza, 2019, p.75).

Según Nole (2016), la justificación teórica. Está referida a la importancia de la búsqueda de una respuesta a una o varias preguntas de investigación para aumentar el conocimiento de una presunción que se puede plantear a nivel científico. Se debe señalar que esta preparación científica hará posible realizar cambios en el modelo científico para lo que será necesario ejecutar cálculos o estudiar a fondo el dilema sometido a indagación para darle la forma adecuada desde el punto de vista científico. Todo esto se explora desde el punto de vista teórico y está fundamentada en dos teorías, las cuales son: segunda variable, es trabajada con la teoría que se obtiene de libros y artículos científicos sobre los indicadores de la morosidad según SBS (Superintendencia de Banca y los Seguros en el Perú), además, se trabaja con los tipos de morosos según Brachfield (2019). Por otra parte, la primera variable se va a trabajar con las teorías de Gestión de Cobranza de Morales (2014), Sebastián (2016) y Chávez (2017).

Para Llorona (2019), la justificación práctica en el presente proyecto de investigación se propone calcular y poner en práctica estrategias para disminuir la tasa de morosidad, lo cual es algo constante en un porcentaje alto de entidades financieras. De igual manera, al obtener los resultados de las variables de estudio va a permitir realizar formulaciones alternativas de posibles soluciones al problema que al día de hoy vienen confrontando las empresas que se dedican a otorgar créditos, y también a las que se encargan de ejecutar las cobranzas. Finalmente, se van a proporcionar recomendaciones para poder implementar estrategias o herramientas que irán a ubicarse en las variadas áreas y procesos donde existan deficiencias.

Nole (2015), define respecto a la justificación metodológica que debe ser señalado que emplear métodos particulares y algunos mecanismos de investigación podrían servir para realizar trabajos similares. La investigación será de tipo aplicada y usando un diseño descriptivo de tipo correlacional. Usando un enfoque cuantitativo, lo que quiere decir, que los datos son recolectados mediante las fichas de observaciones, encuestas o entrevistas. Todas serán procesadas por

medio del programa de estadística SPSS por medio del cual se obtendrán los resultados y luego se interpretarán. Por otra parte, fue aplicada el Alfa de Cronbach en el cálculo de la confiabilidad para la encuesta.

Nole (2015), habla con respecto a la Justificación Social en el momento de hacer este proyecto de investigación se busca por medio del estudio del entorno impactar positivamente para solucionar problemas comunitarios que afectan a un colectivo particular, por medio de la impartición de cursos y talleres para mejorar su conocimiento en lo que respecta a manejo de deudas y como hacer uso adecuado de los recursos obtenidos por medio de créditos. Concretando, la búsqueda de información va a favorecer a los trabajadores y a la población que habita en las cercanías de la empresa Normaliza S.A.C: que selecciona esta opción de servicio. Normaliza S.A.C. También, beneficia a dicha ciudad aplicando estrategias de cobranza que van a permitir disminuir la morosidad y de esta manera tener mejores activos de tipo rentable y así realizar reinversiones en obras donde resulte beneficiada toda la población.

Luego de presentar la realidad problemática se va a plantear el problema de tipo general y los problemas de tipo específicos relacionados a la investigación. Prosiguiendo con la enunciación del problema, se formula el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo se relaciona la Gestión de Cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020? Como problemas de tipo específicos: ¿Cómo se relaciona los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020?, ¿Cómo se relaciona las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020? y ¿Cómo se relaciona el sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020?

En relación a los Objetivos de investigación se formularon los siguientes: como Objetivo general: Determinar la relación de la Gestión de Cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C., Lima 2020. Como Objetivos de tipo específicos: Identificar la relación de los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C., Lima 2020; Identificar la relación entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020 e Identificar la relación del sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C., Lima 2020.

En relación a las hipótesis de investigación se formularon las siguientes: como Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Gestión de Cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C., Lima 2020. Como Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020; Existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020 y Existe una relación significativa entre el sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

## II. MARCO TEÓRICO

El capítulo actual del marco teórico de este proyecto de investigación se recurrió a la búsqueda de información de interés para llevar a cabo el presente trabajo, con investigaciones previas conformadas por tesis nacionales e internacionales y artículos científicos, asimismo para definir la variable Gestión de Cobranza y Morosidad, se consultaron autores, tesis y artículos científicos para obtener mayor información. Se establecieron diversos antecedentes para este proyecto de Investigación que se relacionan con el tema que se desea estudiar, lo que servirá en otros capítulos de la investigación para hacer las comparaciones respectivas usando los resultados obtenidos en el presente estudio.

Con respecto a los estudios previos a esta investigación a nivel nacional, se encuentra la de Coronel (2016), en su Tesis trabajó sobre cobranza y como se relaciona con la morosidad, en la región de Jaén. Optando al Título Profesional de Contador. Perteneciente a la USS. Lambayeque. Perú. Donde se planteó el objetivo general de determinar la correlación entre estrategias de cobranza y la reducción de la morosidad. Los autores base están divididos en las dos variables en estudio. Cobranza tiene como autores a Ettinger y Goliet, Trujillano A. y a Ramos P. Y la variable Morosidad tiene como autores base a Brachfield, P., a López R., Nieto L. y a Recarte A. En cuanto a la metodología fue cuantitativa teniendo un diseño de tipo descriptivo con estudio correlacional. Para lo que es la población se tiene un total de 352 personas entre colaboradores y la cartera de clientes morosos. Las muestras son todos los asesores y aplicando la ecuación correspondiente se tomarán 172 clientes del total de la población.

Se concluyó que una buena estrategia de cobranza si tiene correlación con la reducción de la morosidad, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .823, se demuestra el grado existente de correlación, ente la variable independiente y dependiente teniendo como resultado que si existe un grado de incidencia entre las estrategias de cobranza y la Morosidad. El aporte de la investigación está centrado en buscar cómo se relaciona la gestión de la cobranza y la disminución de los índices de morosidad.

De acuerdo con la tesis de Nole (2016), en donde investigó sobre cobranzas y cómo ésta se relaciona con la morosidad, optando al Título de Contador. Perteneciente a la USS. Lambayeque. Perú Donde el objetivo de tipo general fue

Determinar la relación existente entre las estrategias aplicadas a la cobranza y lo que es la morosidad. Los autores base están divididos en las dos variables en estudio. Estrategia de Cobranza tiene como autores a Ettinger y goliet, Montaña y Villaseñor. Y la variable morosidad tiene como autores base a Brachfield, P. y Aguilar y Camargo. En cuanto a la metodología fue cuantitativa con un diseño descriptivo. Con respecto a la población se tiene un total de 1710 personas entre colaboradores y clientes. La muestra es un total de 362.

Se llegó la conclusión que no existe una correlación sólida entre Estrategias de Cobranza y la Morosidad de pagos, ya que la correlación de Pearson arrojó ( $r=0,719$ ). Por lo tanto, se tiene como resultado que sí hay relación entre las Estrategias de cobro y la Morosidad. Pero no es una relación sólida debido al valor de la probabilidad  $p$ . El aporte de la investigación estuvo centrado en buscar qué relación existía entre la forma de gestionar la cobranza y la disminución de los índices de morosidad. Demostrándose por medio de cálculos estadísticos que las dos variables existentes se relacionan.

De igual manera, la Tesis realizada por Zambrano (2017), se enfoca en hacer un Diagnóstico en lo concerniente a la gestión comercial y como ésta se relaciona con la morosidad. Optando al Título de Contador. Perteneciente a la UCV. Núcleo Piura. Perú. Y su objetivo general, descubrir ese tipo de diagnóstico a realizar en la gestión de tipo comercial para ver su relación con la morosidad. Los autores base están divididos en las dos variables en estudio. Gestión Comercial tiene como autores a Frydman A., Lledo P. y a Chiavenato I. Y la variable morosidad tiene como autores base a Diaz M., y Brachfield P. En cuanto a la metodología fue cuantitativa con un diseño descriptivo-correlacional. La población se representó por todo el personal del Departamento que se llama Comercial dentro de la Empresa. Y la Muestra se hizo por medio del muestreo de tipo no probabilístico, en total fueron 80 los trabajadores para la muestra.

En lo relacionado a la estadística se llegó a la conclusión que haciendo uso de la prueba T - Student para muestras que son relacionadas, se pudo observar que se tiene un nivel de significancia bilateral ( $p$ ) de 0.030, con un nivel de significancia ( $\alpha$ ) de 5%, esto va a significar que cuando se aplica una gestión comercial incorrecta va a aumentar el riesgo que se caiga en morosidad. Como resultado se obtuvo que aplicando una gestión en lo comercial de manera errónea va a aumentar

el riesgo de entrar en morosidad. Llegando a la conclusión de que se debe mejorar la gestión comercial, ya que tiene un rechazo de 87.5% de parte de las personas que se encuestaron. El aporte de esta investigación se centró en resaltar las cosas que no deben hacerse en una organización. Sirve de ejemplo para que los demás hagan los procedimientos correctamente.

En relación a los antecedentes a nivel internacional se tiene la tesis de Leyton y Sotomayor (2017), ellos trataron en su investigación el tema de hacer el diseño de un modelo de gestión que se aplique al departamento de crédito y cobranzas de la compañía Plásticos Industriales C.A (Pica), que se ubica en Guayaquil. Ecuador. La tesis se realizó en la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo el de hacer un planteamiento de modelo de gestión que pueda permitir hacer la reducción de los niveles de morosidad presentados en la cartera de la empresa. Los autores base están divididos en las dos variables en estudio, modelo de gestión tiene como autores a Hernández J. y Miranda, y la variable crédito tiene como autores base a Gardev, Gitman y Sullivan. La metodología fue cuantitativa con un tipo de investigación aplicada de campo y descriptivo. En esta investigación, la población estaría determinado por un total de 475 clientes hasta el mes de febrero 2017.

La muestra a investigar corresponde a 213 clientes, según los resultados de la fórmula aplicada. Como conclusión se pudo realizar el planteamiento de diseño de un modelo de gestión aplicado al Departamento de Crédito y Cobranzas, los resultados que se esperan son por una parte la reducción del monto de cartera vencida y por ende, una mejora automática de la liquidez en los fondos de la compañía Plásticos Industriales C.A. (PICA). Al aplicar la propuesta, se espera que exista un mayor control a la hora de conceder los créditos comerciales a los clientes. El aporte se centra en proponer un modelo de gestión eficaz para el manejo de los créditos y la cobranza.

Lam Y Zaruma (2017) en su tesis que tiene que ver con la elaboración de estrategias para otorgamiento de créditos y así mejorar la gestión de las finanzas de la empresa productos Rino. Tesis hecha en la Universidad de Guayaquil, la investigación realizada tiene como objetivo lograr la disminución de la morosidad de la empresa al hacer programaciones donde se pueda optimizar la fluidez de la entidad en estudio, pero sin realizar reducción de la distinción de los clientes. Los autores base están divididos en las dos variables en estudio. Políticas de riesgos

tiene como autores a Bahilo et al. y a Brachfield P. Y la variable Cobranzas tiene como autores base a Dumrauf y Pérez & Veiga. La metodología fue cuantitativa con un tipo de investigación aplicada de campo y descriptivo. La población está compuesta por los clientes de la Industria Productos Rino que en suman 30 clientes, el gerente, la Contadora, y 2 vendedores. La población está conformada entonces por un total de 34 personas.

La muestra de la investigación es igual a la población debido a que es pequeña. Como resultado se muestra que para el 2017 hubo una disminución de las cuentas por cobrar en un 38.88%, en comparación con el año anterior. Se pudo concluir por medio de la entrevista que se realizó a los clientes que la Industria no hace los análisis respectivos a cada cliente previo a la aprobación de su crédito, ya que el único requisito que la empresa toma en cuenta es que estos estén registrados en su lista de clientes, esto ha ocasionado el inevitable aumento de su cartera vencida. La presente tesis tiene un aporte bastante significativo ya que esas estrategias diseñadas servirán para conformar modelos de gestión más sólidos.

Asimismo, Carmona (2017), en su Tesis trató el tema del Diseño de una Estructura Para Mejorar los Procesos de Cobranza. Optando al Grado De Magíster En Ingeniería de Negocios en La Universidad de Chile. Santiago de Chile. Donde tuvo como objetivo Introducir mejoras a los procesos de cobranza judicial, haciendo énfasis en las operaciones morosas con garantía que son susceptibles de cobro. En cuanto a la metodología fue cuantitativa de campo con nivel descriptivo. En el presente trabajo se tiene como autores base a Peppers y Rogers, ya que tienen una conceptualización orientada hacia un modelo de gestión, que es lo que se intenta justificar en este escrito. La población, 400 personas, son todos los clientes que están en condición de no pago que se le ha comenzado su proceso judicial para ejercer la cobranza. La muestra son 70 personas. Como resultado se comprobó que, aunque los procesos eran rígidos se pudo hacer un buen rediseño de algunos de ellos.

Llegando a las siguientes conclusiones: Se establecieron estrategias para permitir aprovechar oportunidades y minimizar riesgos y Se pudieron vincular los procesos judiciales con los administrativos de la cobranza. El aporte de esta tesis está a nivel de los procesos de la organización en lo que corresponde a la gestión de cobranza, de estos procesos para lograr mejorar la gestión de la cobranza.



Los autores Lyani et al (2016), en su artículo científico publicado en la revista Expert Journal of Finance con el objetivo principal de mostrar datos estadísticos de correlaciones existentes entre crédito y crecimiento de la Pequeña y Mediana Empresa (SME por sus siglas en inglés, Small and Medium Enterprises o PYME en español). Se aplicó una metodología de investigación causal para mostrar la influencia de la práctica de evaluación del riesgo crediticio en el crecimiento.

El artículo tiene como teoría base La teoría del ciclo de vida, ésta fue considerada significativa por los administradores propietarios de las PYME. Varios autores defienden la existencia de etapas del ciclo de vida que muestran la expansión de las pymes. Las pequeñas y medianas empresas gravitan hacia el crecimiento de manera orgánica, mientras que las empresas más grandes tienden a expandirse mediante adquisiciones. La teoría que se implementa en este estudio es estocástica, lo que significa que la expansión de una organización está influenciada por muchos factores y no existe una teoría primaria para explicar el crecimiento, tuvo como autores base Massey et al., McMahon y Davidson et al. Utilizando la técnica de muestreo aleatorio estratificado intencional, se utilizó un tamaño de muestra de 359 de 5401 PYMES del subcondado central de Kakamega que había estado en funcionamiento entre 2013 y 2015.

Se utilizó el método de mínimos cuadrados ordinarios para establecer la relación de causa-efecto entre las variables, mientras que la hipótesis se probó con un nivel de significancia del 5%. Se descubrió que el modelo general era significativo el valor  $p$  ( $0,00 < 0,05$ ). También hacen una serie de pruebas de hipótesis de varias combinaciones de variables por ejemplo cuentas pendientes por cobrar y la mejora en la productividad y por ende en la rentabilidad que trae a las organizaciones. Los resultados también revelaron que los propietarios de pymes no utilizaron sistemas expertos tan bien como Modelos de calificación crediticia. Tuvo como conclusión que la práctica adecuada de evaluación de riesgos de cuentas por cobrar mejora el crecimiento de las PYMES, y que si se alienta a los oficiales de finanzas y propietarios a asistir a talleres en esta área, las PYMES serían autosuficientes y podrían crecer y emplear a muchas personas.

El aporte que tiene esta investigación llega a ser importante ya que aplica el análisis estadístico inferencial a cada uno de los parámetros de interés que se encuentra en el presente paper.

Por otra parte, Adusei (2017), en su artículo científico publicado en la revista *Journal of Finance & Banking Studies*, estudió cómo Zoomlion Company Limited administra sus cuentas por cobrar. Tiene como objetivo mostrar múltiples análisis: regresión lineal y prueba t de una muestra. Se aplicó una metodología de investigación cuantitativa, con diseño descriptivo – correlacional. Tuvo como autores base a Paramasivan and Subramanian, Kimmel et al. y a Burt. Utilizando la técnica de muestreo aleatorio estratificado intencional, se utilizó un tamaño de muestra de 32 de 401 casos de deudores morosos.

En lo que respecta a Resultados y Discusión éste paper los arroja en varios aspectos, comenzando por el hecho de que se realizaron encuestas en varias empresas para saber cómo ellos hacen sus cobros de deudas, otro aspecto es que se muestran datos de tendencia de la recuperación de deuda entre 2009 y 2013, y como último tema en el paper se muestra los Resultados de cálculos de regresión de los desafíos en el cobro de deuda. Como conclusión se tiene que el manejo de las cuentas es un componente clave del manejo de capital de trabajo de cualquier compañía. El aporte que tiene esta investigación llega a ser importante ya que aplica el análisis estadístico dando un sustento mucho mayor al proceso investigativo.

En esta investigación fue realizada una exhaustiva revisión de las teorías que se van a desarrollar en el proyecto, teniendo como Primera variable, Gestión de cobranza. Para esta primera variable, se tiene como autor principal a Morales (2014), quien formula la siguiente definición de tipo conceptual, gestionar la cobranza está referida a hacer el trabajo de la gestión y realización de los cobros de la totalidad de créditos que se otorgan para la entidad, y realizar la administración y ejecutar el control en la cartera de clientes que vayan a garantizar de forma adecuada y oportuna la total captación de esos recursos. (Morales, 2014, p.90).

Morales (2014) propone las siguientes dimensiones: como primera Dimensión, Crédito, afirma que el crédito viene a ser un préstamo que se hace en forma de dinero, en el cual al que se le presta queda comprometido a devolver el total de la cantidad que se solicita según el tiempo que se haya acordado de acuerdo a las condiciones que se establecieron para éste préstamo, agregándole los intereses que se devenguen, lo que corresponde a seguros y costos asociados si los hubiere.

Por otra parte, sumado a esta dimensión se tienen los indicadores los cuales son: Créditos comerciales, Créditos de Insumo, Créditos a microempresa, cartera de clientes y Políticas crediticias (Morales, 2014, p. 23).

Como segunda dimensión, Cuentas por Cobrar, Morales (2014) hace la afirmación que las cuentas que están por cobrarse se reconocen como créditos que se producen por vender mercancías o servicios que se proporcionan a todos los clientes, donde los comprobantes de cada operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se proporcionó al comprador. Además de la dimensión se tienen los indicadores asociados a ella como son: Políticas de cobranza, Tipos de cobranza, Cuentas incobrables, Cobranza eficiente y Estrategia de cobranza (Morales, 2014, p. 182).

La tercera dimensión: Sistema de Cobranza, Morales (2014) afirma que lo que se recomienda es que exista un sistema que incluya un procedimiento relacionado con la contabilidad que es el que va a revelar las cuentas que se le han vencido a los clientes, también debe contar con un método que permita conocer los motivos por los cuales la cuenta llegó a ese grado y por último una bitácora que lleve la cuenta de cada cliente en que se deben registrar las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta. Como se observa, el sistema cuenta con tres partes para su funcionamiento, a saber 1 procedimiento de contabilidad, 2 método de reconocimiento y 3 una bitácora de cada cliente. Esta dimensión va asociada a unos indicadores los cuales se nombran a continuación: Clasificación de los clientes, Etapas del sistema de cobranza, Procedimiento contable, Información confiable para la toma de decisiones y Departamento de cobranza (Morales, 2014, p. 146).

Todos estos aspectos tratados por Morales son sustentados en papers como por ejemplo el de Kakeeto que busca un beneficio en el incremento del empleo al mejorar sus estrategias de cobranza en una empresa cafetalera en Uganda (Kakeeto, 2016, p.33). Otro ejemplo es el de Likalama que evalúa la conducción de las cuentas que se tienen que cobrar como un factor preponderante en la rentabilidad de un distrito comercial de Kenia (Likalama, 2016, p.156).

Referente a los tipos de créditos, Álvarez, Garay y Goicochea (2017) manifestaron que existen muchos tipos, y los más tradicionales y sus definiciones se presentan a continuación. Se tiene primero entonces a los créditos comerciales,

que son aquellos créditos directos o indirectos destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases que se otorgan a personas naturales o jurídicas. Se consideran también dentro de esta definición los créditos que se otorgan a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas conocidas de financiamiento. En lo que se refiere al Créditos a las microempresas, son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

Otro crédito es el de consumo, que se definen como aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de que atiendan el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. También son considerados dentro de esta definición los créditos que se otorgan a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera. Así también, existen los créditos hipotecarios para vivienda, que se definen como las líneas de créditos que se destinan a las personas naturales para que adquieran su vivienda propia, se puede usar también para remodelación y construcción. Todos estos tipos de créditos pueden generar morosidad en las empresas que otorgan los créditos y de ahí los problemas de liquidez.

Hay varios autores que han escrito papers donde investigan el tema de la liquidez, por ejemplo, Mashamba hace una profundización de los problemas de liquidez en los bancos de Surafrica y como un mal manejo puede generar en problemas mayores (2017, p.117). También Mehrotra hace un estudio de la liquidez en su paper y como ésta afecta a la rentabilidad, Todo este estudio se hizo en la India dirigido al sector bancario público y privado. La conclusión va dirigida a que un buen manejo de créditos y cobro llevan a las instituciones a tener niveles aceptables de rentabilidad (2018, p.6)

Por otra parte, Alegría (2017) en relación a la gestión de cobranzas menciona los enfoques que adoptan las empresas para así lograr hacer efectivo lo que corresponde al cobro de los créditos que se otorgan a los solicitantes. El primero es el enfoque tolerante, el cual no va a exigir que se cumpla estrictamente las condiciones pactadas de pago, tampoco exigirá lo relacionado a los plazos. Si el

cliente llega a impago, se le dirá al cliente que pague cuando pueda. El segundo enfoque es el inflexible, aquí se va a reclamar que se cumpla los plazos acordados en el contrato. En este caso no se permite ningún retraso en las obligaciones de pago. Si en el pago existe demora se va a exigir de forma inmediata la cancelación de la deuda al cliente, y si no se cobra de forma inmediata se van a tomar medidas conminatorias.

Con respecto a cobranzas se consiguen varios investigadores que han dedicado tiempo a este tema, por ejemplo, Abdullahi hizo un estudio sobre la cobranza comercial y sus efectos en el manejo de inventarios de las pequeñas y medianas empresas en Malasya. Después de un estudio exhaustivo concluye que una mala gestión de cobro tiene efectos perjudiciales en los inventarios (2016, p.5). También Klimova, investiga sobre el tema y concluye que las políticas para otorgar los créditos son los que van a traer más exigencias al departamento de cobranzas.

Adicionalmente se cuenta con la definición de Sebastián (2016) quien considera que Gestionar la Cobranza está relacionada con todas las actividades y estrategias realizadas para que se logre el cobro de los compromisos de deudas adquiridos. Para que se logre la efectividad de la Gestión, debe haber contacto con el cliente, primordial la comunicación y tener claro el entorno de negocio. Estos son aspectos que van a producir información útil y que bien administrada y eficazmente canalizada va a producir que cada nueva Gestión que se emprenda sea efectiva. Gitobu profundiza en este punto nombrando los factores que afectan las cuentas pendientes por cobrar y en base a un estudio realizado en un hotel de Kenia concluye que las estrategias adecuadas en la cobranza son primordiales (2015, p.7).

También Chávez (2017) expresa que la gestión de cobranza está comprendida en una serie de actividades y estrategias específicas, cuyo principal objetivo es el reactivar la relación comercial con el cliente. Cada compañía decide su política de cobranza a través de la combinación de procedimientos de cobros, incluyen envío de cartas, faxes, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Esto se puede relacionar con la efectividad en la cobranza, y Ndebugri en su paper tocan el tema de la cobranza en el sector industrial en Ghana, pero en la búsqueda de hacer eficiente en el aspecto económico (2017, p.5).

Por su parte Gonzáles, Lozada y Heredia (2017) dicen sobre la gestión de cobranzas que la cartera de clientes es un grupo selecto de personas que poseen características comunes respecto a ingresos y comportamientos de consumo, y que permite a las empresas diseñar y ofrecerles nuevas oportunidades de negocio. En lo que concierne al medio comercial, una herramienta clave es la cartera de clientes. Esta denominación responde a que la “cartera” pertenece a una persona de la entidad financiera, puede ser; un agente de ventas, corredor de bolsa, de propiedades, de seguros, o cualquier otro servicio que se ofrezca personalmente, y que, luego de haber realizado un trabajo constante, haya permitido establecer relaciones con clientes que depositan su confianza en él para la adquisición de servicios.

La cartera de clientes es clave en una empresa y si no se maneja bien puede llevar a la empresa a correr un gran riesgo, el tema de riesgo lo investiga en su paper Liagat donde estudia a profundidad el impacto causado en la rentabilidad por la forma como se manejan los riesgos de créditos en los bancos comerciales en la India (2019, p.88).

Para la tesis en desarrollo se ha tomado como autor base secundario a Arroba y Solís (2017), que en su artículo científico sobre Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez añaden otra serie de indicadores necesarios a la primera variable Gestión de Cobranza (p.8).

Para la segunda variable a desarrollar en la teoría relacionada con Morosidad, comprende como autor principal a Brachfield (2019), que fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por no haber cobrado créditos concedidos después de haber finalizado el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido (p. 41)

Brachfield (2019) propone las siguientes dimensiones: como primera Dimensión, Liquidez, afirma que tiene que ver con el dinero que la empresa necesita para pagar salarios y adquirir los bienes y materias primas necesarias para desarrollar el negocio. Por otro lado, la falta de liquidez es el primer síntoma de una cartera morosa. Cuando se realizan préstamos entre empresas o de parte de instituciones financieras es donde aparece el problema de liquidez para el proveedor y para el cliente. El acortamiento del período de cobro a clientes tiene

como consecuencia directa la obtención de mayor liquidez para el proveedor, que puede utilizar esta liquidez para reducir pasivos exigibles a largo o a corto plazo que financiaban las cuentas de clientes. Por otro lado, la negociación con proveedores y acreedores para dilatar el plazo de pago son actuaciones típicas de las empresas para conseguir reunir el dinero correspondiente para el pago de los compromisos adquiridos de deuda. Por otra parte, además de la dimensión se mencionan a continuación los indicadores asociados a ella: Capital neto de trabajo, Activo rentable, Periodo contable, El índice de liquidez, Gestión de liquidez, Estrategia de cobro y crédito y, Conciliación de deuda (Brachfield, 2019, p. 17).

Como segunda dimensión, Riesgo Crediticio, Brachfield (2019) hace la afirmación de que ningún comerciante en su sano juicio dejaría mil euros a un perfecto desconocido. No obstante, algunas empresas deben asumir ese riesgo porque es una forma de aumentar las ventas obteniendo cierto margen de ganancia al hacerlo. Las empresas asumen riesgos al otorgar los créditos, es algo inevitable y muchas veces es dinero perdido porque el comprador cae en impago. Muchas empresas no son conscientes del riesgo que asumen al vender a crédito, puesto que siempre existen la posibilidad de que el cliente no pague al vencimiento de la factura Además de la dimensión se tienen los indicadores asociados a ella como son: Riesgo de liquidez, Capitalización, Riesgo legal, Riesgo de cartera vencida, Control de la cartera vencida y análisis de riesgo por cada cliente (Brachfield, 2019, p. 8).

El riesgo en los préstamos siempre va a existir, por eso Zhou lo trata en su paper sobre análisis de riesgo en la plataforma de gobierno local en Jiangsu. China, donde expresa que siempre es necesario un estudio profundo de los solicitantes antes de otorgar un crédito (2015, p.3). Ayesha, en su paper, une los dos factores claves de estudio en esta parte del proyecto como es el préstamo como tal y el desempeño de la mitigación de riesgo.

Un estudio realizado en el Banco Central de Dubai (2020, p.646) y este estudio de cobranzas es complementado con el trabajo de Izar donde señala que el crédito y la cobranza tiene un impacto significativo en la utilidad de las empresas en México (2017, p.49).

En la investigación que se presenta se tuvo como autor base secundario a Chavarín (2015), que en su artículo científico sobre Morosidad en El Pago De Créditos Y Rentabilidad de La Banca Comercial en México añaden otra serie de indicadores necesarios a la Segunda variable Indicadores de Morosidad (p.78).

En efecto la liquidez es importante y juega un papel de vida o muerte para una organización, por eso es que Bala en su paper relaciona a la liquidez con la rentabilidad empresarial (2016, p.13).

De igual forma, Llorona (2019) señala que la morosidad, que es la segunda variable, está relacionada al mundo de las finanzas y hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas trayendo esto crisis financiera a las organizaciones por el daño que se le hace a la rentabilidad afectando seguidamente a las utilidades. Y por último Nole (2015), fundamenta que la morosidad es la palabra que se usa frecuentemente en las organizaciones para colocar en esa definición los créditos que no se cobraron en el plazo que se estableció (créditos que no se cobraron) y que se van a cargar a las pérdidas de la empresa.

Esto lo reafirma Chandra en su paper donde estudia el impacto del manejo de riesgo de crédito en el desempeño financiero de los bancos en Nainital. India (2020, p.22430). Y debido a lo complicado de la morosidad en algunos países se han propuesto estudios de investigación un poco más profundos para calificar los clientes morosos como lo hace Ruiz en su artículo científico donde diseña un modelo Matemático para la Calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial de Ecuador por medio de las metodologías de Árboles de Decisión (2017, p.180).



### **III. METODOLOGÍA**

### **III. MÉTODOLÓGÍA**

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

El Enfoque es cuantitativo porque se efectuarán cálculos para comprobación de hipótesis. Según Hernández, et al., (2014), se refiere a él como el que recolecta datos y chequea hipótesis. Se toma en cuenta el análisis estadístico, para chequear teorías en el comportamiento (p.4). Y, por lo tanto, la investigación está enfocada con un carácter cuantitativo.

##### **Tipo**

La investigación que se está presentando es de tipo aplicada porque se va a realizar una implementación y de acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2014), la investigación aplicada se caracteriza porque tiene objetivos que son prácticos inmediatos y además bien definidos, lo cual implica que se realiza el estudio para realizar transformaciones importantes o ejecutar cambios relevantes en un sector puntual de la sociedad.

##### **Diseño**

No experimental, transversal, descriptivo, correlacional aquí no se van a manipular variables en el estudio. A continuación, Hernández, et al., (2014), hace una definición cuando el diseño es no experimental como aquel que se centra en observar los fenómenos conforme se van dando en su contexto para luego ser analizados sin que se manipulen las variables (p.149). De acuerdo a la naturaleza del estudio, en la investigación se utilizó un diseño no experimental. Por cuanto no se manipularon las variables Y es transversal porque se realiza la investigación en un tiempo determinado. También Hernández, et al., (2014) definen como transversales aquellas investigaciones donde el proceso en que se recolectan los datos se efectúa en un tiempo único con la finalidad de describir las variables y analizar la incidencia en un momento dado (p.151). Es transversal porque se tomará en una única vez la información a los encuestados

##### **Nivel**

Se usa para hacer el cálculo del grado en que se van a relacionar las variables, en relación al nivel Hernández, et al., (2014), define al estudio donde se hacen correlaciones como aquellos que buscan conocer el grado en que se relacionan dos o más variables, conceptos o categorías. Para ello miden cada una de las variables relacionadas y se sustentan en la hipótesis (p.82). Es correlacional ya

que busca saber en qué grado se relacionan las variables gestión de cobranza y morosidad

**3.2 Variables y operacionalización:** Sirve para enunciar las variables en estudio, ahí se señala cual es independiente y cual dependiente, son de tipo cuantitativa. Ver anexo 10 la matriz de operacionalización. En la matriz se verá la definición conceptual, la definición operacional, las dimensiones, los indicadores y la escala de medición.

### **3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis**

#### **Población**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2014) expresan que la población viene a ser ese grupo de personas a los que va dirigido el proyecto, estas personas deben tener algunos elementos que los definan como similares y es en esos casos donde se quiere profundizar para sacar conclusiones y recomendaciones (p.174).

En el caso de estudio que toca se tiene que la población son los 50 colaboradores de Normaliza S.A.C. en Lima, debe entenderse por datos actuales, mientras se esté aplicando el presente estudio.

**Criterios de inclusión:** Se considerarán para la población exclusivamente a todos los colaboradores de NORMALIZA S.A.C

**Criterios de exclusión:** Se excluyen todos los colaboradores tercerizados.

#### **Muestra**

Esta muestra es censal porque la conformación de la muestra estará previamente determinada a la investigación a realizar, es decir, no se influirá en su conformación, asimismo la muestra se considera censal porque se selecciona al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997), citado por Romani (2018, p.90), establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (p.77). Dado que la población en ésta tesis es

pequeña se tomará a los 50 sujetos que conforman los colaboradores de la empresa NORMALIZA S.A.C., a esta muestra se le denomina muestreo censal.

Según Hernández et al. (2014) la muestra se define como un subgrupo de lo que es la población, es una parte del todo que refleja las particularidades que van a definir la población de donde fue extraída, indicando de esta manera que representa ciertamente al grupo de donde salió (p.173).

### **Muestreo**

El muestreo es no probalístico por ser una muestra Censal.

### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es donde se van a buscar los datos, es donde está lo que se desea medir. Por lo tanto, para esta investigación la unidad de análisis está compuesta por cada colaborador de la empresa Normaliza S.A.C, (Hernández et al., 2014, p.172).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En esta investigación se usó como técnica la encuesta aplicando preguntas de tipo cerradas y como instrumento que se usa se tiene al cuestionario, Según Hernández et al. (2014) señalan que el cuestionario viene a ser ese compendio de preguntas que se diseñan con el propósito de que se alcancen los objetivos (p.198).

El cuestionario realizado se va a aplicar a todos los colaboradores de la empresa Normaliza S.A.C.; con el fin de que se obtengan exactamente los resultados que se buscan en las dos variables estudiadas en la investigación.

El cuestionario que se realizó está formado por 30 ítems aplicando el tipo de escala de Likert:

#### **Instrumento:**

Según Hernández (2014). Hace referencia al instrumento usado para medir la variable (p.200). De esta manera, la validación fue llevada a cabo por medio de la validez del juicio de los expertos conocida como validación interna. Como paso final, la validación del instrumento se revisó y aprobó, por medio del juicio de expertos integrado por el grupo de docentes temáticos y de metodología de la UCV, considerando por supuesto que tenga pertinencia, relevancia y claridad

## **La encuesta**

Según López (2015) definió que: Esta es una técnica perteneciente a la investigación social, normalmente de mayor conocimiento para usarse en el área dedicada a la sociología que con el tiempo ha cambiado el ámbito de la investigación científica, para que se convierta en una actividad de uso cotidiano de la que todos los investigadores van a participar tarde o temprano (p. 5).

Tal como el autor lo expresa es una técnica que se emplea para recolectar datos, es una actividad cotidiana en la que todos en algún momento han pasado por esa situación de llenar una encuesta, como por ejemplo encuestas para medir el grado de satisfacción que puedan tener los clientes, encuestas que llegan a nuestras manos de empresas u organizaciones buscando la opinión con respecto a sus productos o servicios, etc. En Normaliza S.A.C. hacen uso de esta técnica para así determinar cómo va el funcionamiento de su organización y que aspectos deben mejorar para el bien de la organización.

## **Ficha técnica de instrumento**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre la variable Gestión de cobranza y la Morosidad

**Autor (es):**

Félix Arturo Salinas Barzola.

Thalia Karin Barboza Sanchez.

**Aplicación: grupal**

**Finalidad:** Este proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la variable Gestión de Cobranza y la Morosidad en Normaliza S.A.C. 2020.

**Ámbito de aplicación:** El cuestionario será aplicado a 50 personas, todos trabajadores de Normaliza S.A.C.

**Materiales: Encuesta**

**Descripción de la aplicación:**

Para los que van a encuestar, deben de tener conocimiento de la problemática que sucede en el grupo de colaboradores a quienes va dirigido la encuesta.

En lo que respecta al encuestado, el instrumento que se va a aplicar tendrá una cantidad determinada de ítems y fue usada la Escala Likert, que determina la relación entre la variable Gestión de cobranza y la Morosidad en Normaliza S.A.C. Los encuestados deben analizar cada pregunta y contestar. Tienen cinco posibilidades para su respuesta:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez:**

Según Hernández et al. (2014) indican que la validez es un grado del instrumento que va a medir a la variable.

En relación al juicio proporcionado por los expertos expresan, que es una forma diferente de hacer validaciones que algunos autores la consideran es la validez de expertos o face validity, la cual hace referencia al grado en que aparentemente un instrumento de medición va a medir la variable en que se esté estudiando, de acuerdo con las personas calificadas que se encuentran vinculadas a lo concerniente a la validez de contenido y, efectivamente, fue considerada así durante muchos años como una parte de ésta.

En esta investigación, se usó el juicio de los expertos que va a ser verificada por los docentes del área de metodología y de otros diferentes temas de la UCV, ellos harán la evaluación de las interrogantes que se plantean en las preguntas del cuestionario y se obtendrá el nivel adecuado de validez.

#### **Confiabilidad del instrumento**

Para el cálculo de la confiabilidad de la herramienta se va a utilizar el estadístico de alfa de cronbach para lograr de esta forma el grado de fiabilidad. Según Hernández et al. (2014) define este estadístico como aquel que consiste en el coeficiente del alfa de cronbach y tiene un valor (p.189). El grado de fiabilidad se corroborará mediante el alfa de cronbach en cual dará el nivel de detalle si el instrumento es fiable

### **3.5 Método de análisis de datos y procedimiento.**

La estadística descriptiva será el medio de apoyo para realizar el análisis de datos. Autores como Hernández et al (2014), estos autores expresan que todo lo observado puede ser cuantificado por medio de la estadística descriptiva, los datos que se obtienen de las variables permitirán hacer relaciones entre ellas (p.6). Esta correlación es buscada en el proyecto entre las variables gestión de Cobranza y la Morosidad cuando sea aplicado el método para recolectar datos.

De igual forma, el software SPSS Statistics fue utilizado en su versión 25.00; este es un programa de computación especializado en cálculo estadístico pensado para realizar un estudio mucho mejor ya que se puede incorporar datos reales por ejemplo proveniente de encuestas realizadas para poder analizar con mayor profundidad los resultados numéricos teniendo como apoyos gráficos detallados y los datos en porcentajes detallados que van a determinar la relación existente entre las variables.

### **3.6 Aspectos éticos**

Según Del Castillo (2018), indica que cuando se dice ética de la ciencia, es cuando se habla de aquellas formas de pensamiento, formas de actuar que serán utilizadas de manera idónea, de manera que no existan actos contrarios a la moral o actos que sean inapropiados, que vayan a perjudicar al proyecto (pág. 2).

Es por eso, que el presente proyecto en todo momento respeta el derecho que tienen los autores cuando se hace uso de normas como las APA y también el uso de citas textuales que se extraen de conocedores de los temas que hacen sus aportes al estudio, por éste motivo al realizar el trabajo de investigación se va a presentar con una forma ética y con toda responsabilidad sin que vaya a perjudicar el nombre y reputación de la empresa.

Los datos de las encuestas siempre van a estar bajo total confidencialidad para que las personas encuestadas de Normaliza S.A.C. se sientan seguros de que sus datos van a estar siempre bajo resguardo y buena reserva. Por tal razón, el trabajo va a presentarse de forma ética y con responsabilidad sin perjudicar en ningún momento la veracidad de la empresa.

## **IV. RESULTADOS**



## IV. RESULTADOS

### Análisis e interpretación de resultados

#### Validación externa

##### Interpretación 1:

Para la autenticidad externa del instrumento de estudio se aplicó en la variable gestión de cobranza y su afinidad con los indicadores de morosidad, donde se entregó el instrumento a un experto que lo validó, demostrando así que el instrumento es satisfactorio, se afirmó la utilización del instrumento en la recopilación de la información en la unidad muestral.

##### Prueba de fiabilidad interna

###### Fiabilidad del instrumento

“La confiabilidad (o fiabilidad) cuenta con un nivel de exigencia básica, permite asegurar la veracidad y exactitud de los datos, para ello se debe cuantificar con autenticidad a la participante en los diferentes momentos y arrojando resultados similares” (Niño, 2011, p.87). “La fiabilidad de un cuestionario es la referencia a su consistencia en la puntuación obtenida de la misma persona cuando se examina en diferentes ocasiones el mismo cuestionario” (Bernal, 2010, p.247).

Como se usó la escala de Likert, la prueba más idónea para medir su fiabilidad es el coeficiente de alfa de cronbach, el cual permite tener conocimiento de la correlación de los ítems medidos por la escala de Likert.

##### Coeficiente de cronbach de gestión de cobranza:

Tabla 1.- Validez de los datos para la gestión de cobranza

Resumen			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

Fuente: Software SPSS25

De los 50 datos observados se validó el total de ellos, no se descartó ningún valor, dado que no manifiesta estimación de extremos.

Tabla 2.- *Fiabilidad con alfa de cronbach para la variable gestión de cobranza*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	30

Fuente: Software SPSS25

Con respecto a los resultados de la prueba de fiabilidad a través del coeficiente de cronbach, se observó una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados, en el caso de repetirse sus valores serían los mismos, el valor de autenticidad es el 90%, de acuerdo a los criterios de confiabilidad es excelente.

Con respecto a los resultados de la prueba de fiabilidad a través del coeficiente de cronbach de cada elemento se comprueba el alfa de cronbach general ya que en la tabla 3 se tiene un mínimo de 0.891 y un máximo de 0.905, obteniendo como promedio el 0.900 general de la tabla 2, esto le da mayor sustento al instrumento y por lo tanto una alta confiabilidad.

Nota: Los alfa de cronbach individuales se encuentran en el anexo 11

### **Coeficiente de cronbach de los indicadores de morosidad:**

Tabla 3.- *Estadística de datos válidos para indicadores de morosidad*

<b>Resumen</b>			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

Fuente: Software SPSS25

De los 50 datos observados se validó el total de ellos, no se descartó ningún valor, dado que no manifiesta estimación de extremos.

Tabla 4.- *Fiabilidad con alfa de cronbach para la variable indicadores de morosidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,938	30

Fuente: Software SPSS25

Con respecto a los resultados de la prueba de fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach, se observó una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados, en el caso de repetirse sus valores serían los mismo, el valor de autenticidad es el 93.8%, de acuerdo a los criterios de confiabilidad es excelente.

Con respecto a los resultados de la prueba de fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach de cada elemento se comprueba el alfa de Cronbach general ya que en la tabla 5 se tiene un mínimo de 0.934 y un máximo de 0.940, obteniendo como promedio el 0.938 general de la tabla 5, esto le da mayor sustento al instrumento y por lo tanto una alta confiabilidad.

## **Estadística descriptiva**

### **Estadística descriptiva de la variable Gestión de Cobranza**

Tabla 5.- *Estadística de datos válidos para la descriptiva*

<b>Estadísticos</b>		
<b>Gestión de Cobranza</b>		
N	Válido	50
	Perdidos	0

Fuente: Software SPSS25

Se presentan 50 datos válidos

Nota: Los alfa de Cronbach individuales en el anexo 12

Tabla 6.- *Medida de tendencia central de la variable gestión de cobranza*

Gestión de Cobranza					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	38,0	38,0	38,0
	Regular	18	36,0	36,0	74,0
	Alto	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS25

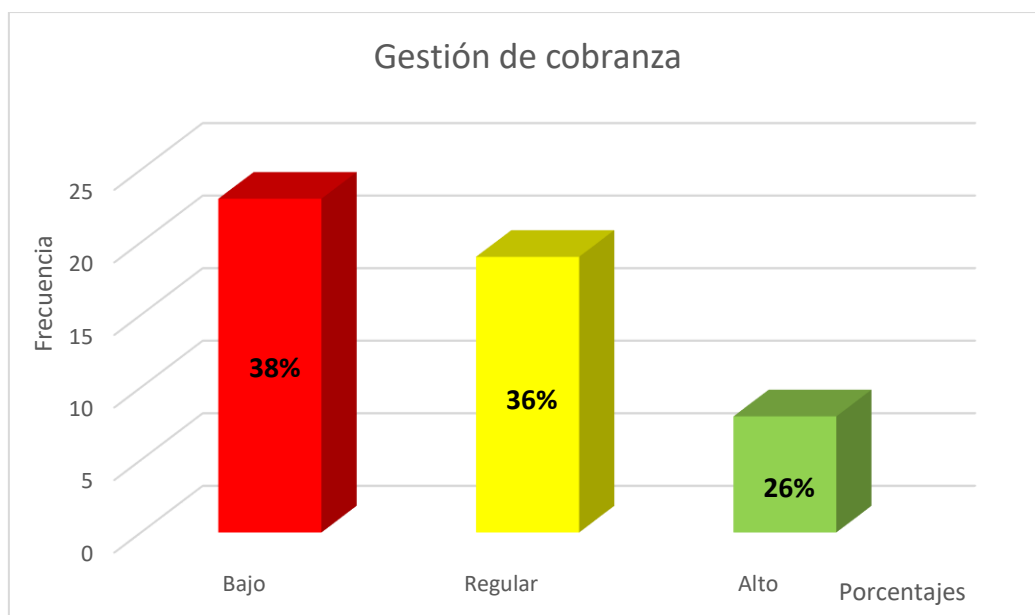


Figura 1.- Porcentajes de frecuencia de la variable gestión de cobranza

Fuente: Software SPSS25

**Interpretación:**

Con respecto a la indagación de los resultados de datos en la primera variable Gestión de cobranza, la información proporcionada se encuentra direccionada a un nivel regular de 36 % y un 26% de los encuestados que dicen que se hace una buena gestión de cobranza, con lo cual se afirma que hay que tomar medidas en la empresa para mejorar los procesos relacionados con la gestión de cobranza (ver figura 1).

## Estadística descriptiva de la variable indicadores de morosidad

Tabla 7.- Estadística de datos válidos

Estadísticos		
Indicadores de morosidad		
N	Válido	50
	Perdidos	0

Fuente: Software SPSS25

Se presentan 50 datos válidos

Tabla 8.- Medida de tendencia central de la variable indicadores de morosidad

Indicadores de morosidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	46,0	46,0	46,0
	Regular	19	38,0	38,0	84,0
	Alto	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS25

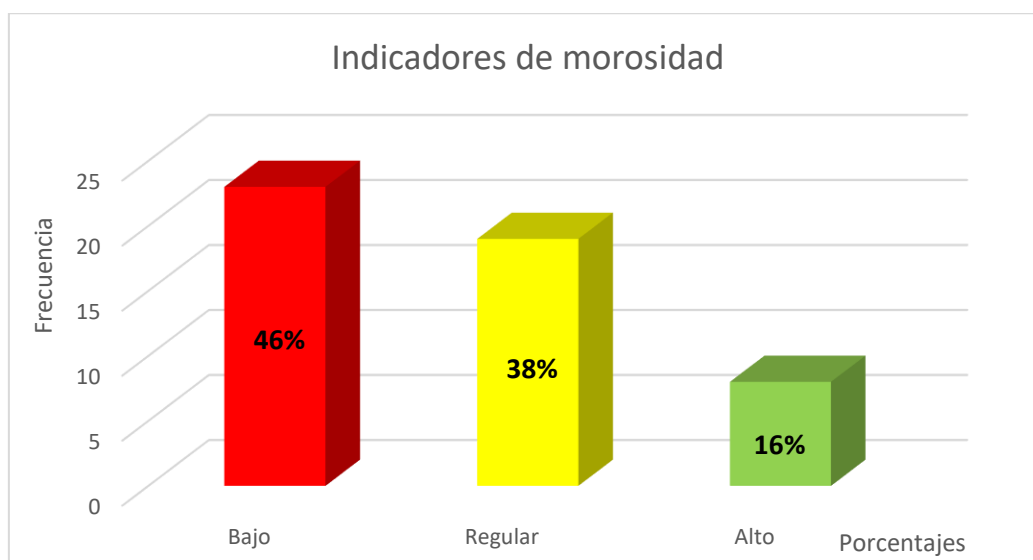


Figura 2.-Porcentajes de frecuencia de la variable indicadores de morosidad

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación:

Con respecto a la indagación de los resultados de datos en la segunda variable Indicadores de Morosidad, la información proporcionada se encuentra direccionada a un nivel regular de 38 % y un 16% de los encuestados que dicen que los indicadores de morosidad son altos. Es de resaltar el 46% que opinan que los indicadores de morosidad son bajos. Mostrando esto un buen manejo de la cobranza en la empresa NORMALIZA S.A.C., con lo cual se afirma que hay que seguir trabajando en ese sentido para que la empresa siga teniendo estos buenos indicadores (ver figura 2).

### Estadística descriptiva de la dimensión créditos

Tabla 9.- *Estadística de datos válidos*

Estadísticos		
<u>Créditos</u>		
N	Válido	50
	Perdidos	0

Fuente: Software SPSS25

Se presentan 50 datos válidos

Tabla 10.- *Medida de tendencia central de la dimensión crédito*

Créditos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	50,0	50,0	50,0
	regular	15	30,0	30,0	80,0
	Alto	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS25

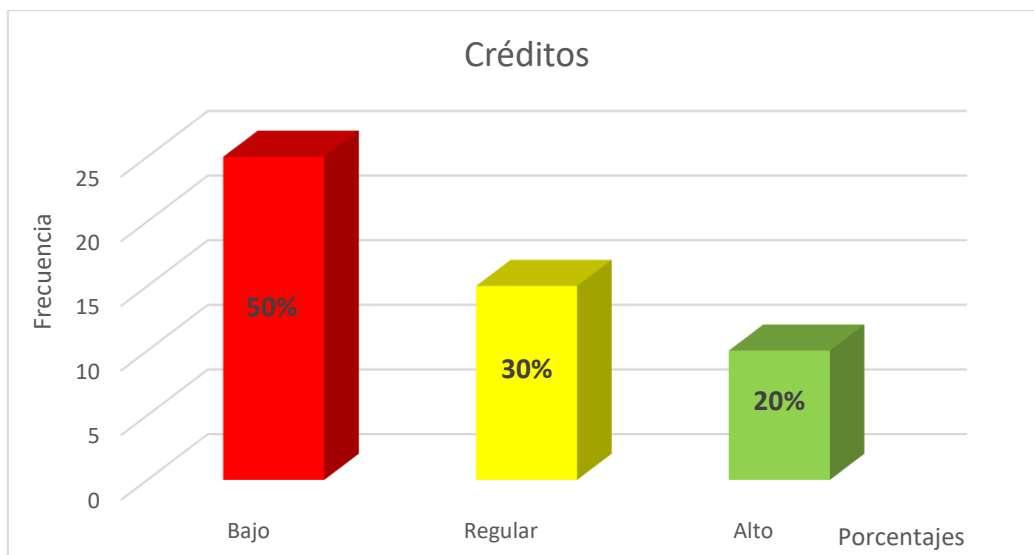


Figura 3.-Porcentajes de frecuencia de la dimensión créditos

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación:

Con respecto a la indagación de los resultados de datos en la primera Dimensión Crédito, la información proporcionada se encuentra direccionada a un nivel regular de 30 % y un 20% de los encuestados que dicen que la forma de manejar los créditos es alto. Es de resaltar el 50% que opinan que la forma de manejar los créditos es bajo. Mostrando esto un manejo regular de los distintos tipos de créditos en la empresa NORMALIZA S.A.C., con lo cual se afirma que hay que seguir trabajando en ese sentido para que la empresa siga mejorando donde los resultados están arrojando algunas falencias (ver figura 3).

### Estadística descriptiva de la Dimensión cuentas por cobrar

Tabla 11.- Estadística de datos válidos

Estadísticos		
Cuentas por Cobrar		
N	Válido	50
	Perdidos	0

Fuente: Software SPSS25

Se presentan 50 datos válidos

Tabla 12.- Medida de tendencia central de la dimensión cuentas por cobrar

cuentas por cobrar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	38,0	38,0	38,0
	Regular	14	28,0	28,0	66,0
	Alto	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS25

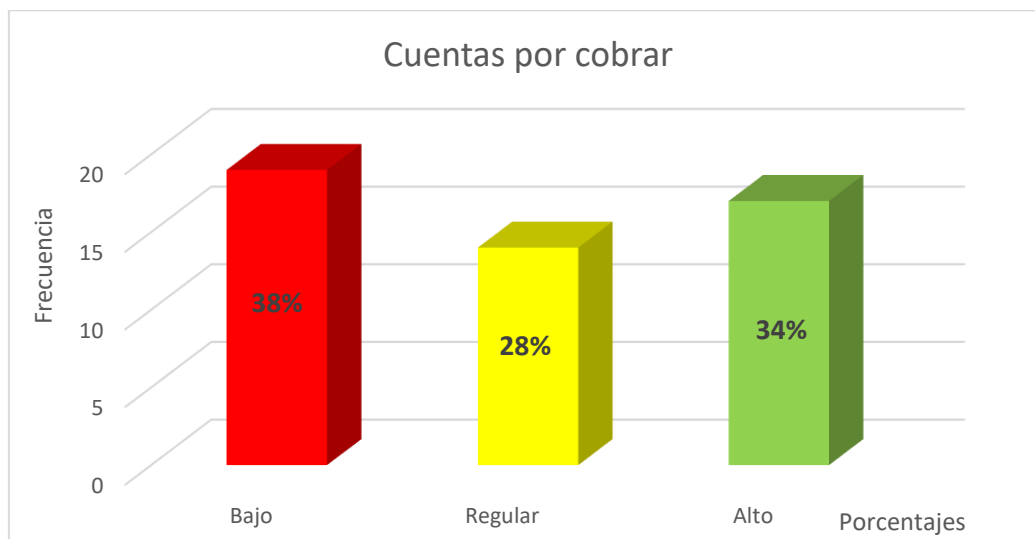


Figura 4.- Porcentajes de frecuencia de la dimensión cuentas por cobrar

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación:

Con respecto a la indagación de los resultados de datos en la segunda Dimensión Cuentas por Cobrar, la información proporcionada se encuentra direccionada a un nivel regular de 28 % y un 34% de los encuestados que dicen que las cuentas por cobrar se manejan correctamente. Es de resaltar el 38% que opinan que las Cuentas por Cobrar son bajas, lo que quiere decir que no se manejan correctamente. En general, se puede decir que la empresa NORMALIZA S.A.C. Muestra un buen manejo de las Cuentas por Cobrar, con lo cual se afirma que hay



que seguir trabajando en ese sentido para que la empresa siga teniendo estos buenos indicadores (ver figura 4).

### **Estadística descriptiva de la Dimensión sistema de cobranza**

Tabla 13.- *Estadística de datos válidos*

<b>Estadísticos</b>		
<b>Sistema de Cobranza</b>		
N	Válido	50
	Perdidos	0

Fuente: Software SPSS25

Se presentan 50 datos válidos

Tabla 14.- *Medida de tendencia central de la dimensión sistemas de cobranza*

<b>Sistema de Cobranza</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	40,0	40,0	40,0
	Regular	23	46,0	46,0	86,0
	Alto	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS25

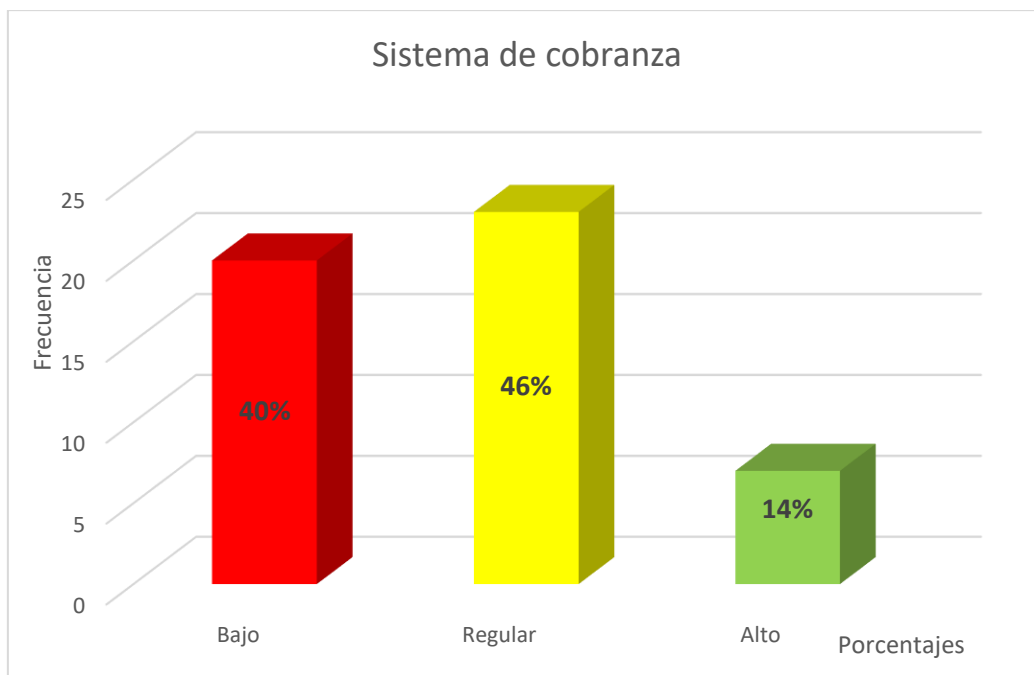


Figura 5.- Porcentajes de frecuencia de la dimensión sistema de cobranza

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación:

Con respecto a la indagación de los resultados de datos en la tercera dimensión sistema de cobranza, la información proporcionada se encuentra direccionada a un nivel regular de 46 % y un 14% de los encuestados que dicen que el sistema de cobranza tiene un nivel alto. 40% opina que la empresa posee un sistema de cobranza bajo, mostrando esto que se debe hacer una revisión de las políticas de la empresa para mejorar las partes del sistema de cobranza que así lo necesiten (ver figura 6).

### Prueba de Normalidad

Para la elección del estadígrafo se aplicó la prueba de normalidad a las variables y dimensiones de interés

Tabla 15.- Prueba de normalidad de las dos variables y dimensiones de Vx

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	

Dimensión 1: Créditos	,159	50	,003	,945	50	,021
Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	,166	50	,001	,913	50	,001
Dimensión 3: Sistema de Cobranza	,091	50	,200*	,962	50	,103
Vx Gestión de Cobranza	,111	50	,167	,969	50	,214
VY Indicadores de Morosidad	,118	50	,079	,942	50	,016

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación:

Se elige el estadígrafo Kolmogorov – Smirnov por ser la cantidad de datos igual a 50. Y, al existir una mezcla de variables paramétricas y no paramétricas se decide por el estadígrafo Tau b de Kendall.

### Tabla cruzada gestión de cobranza y morosidad:

Tabla 16.- *Tabla cruzada para las variables gestión de cobranza y morosidad*

**Tabla cruzada Gestión de Cobranza\*Indicadores de Morosidad**

% del total

		Indicadores de Morosidad			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Gestión de Cobranza	Bajo	26,0%	8,0%	4,0%	38,0%
	Regular	14,0%	16,0%	6,0%	36,0%
	Alto	6,0%	14,0%	6,0%	26,0%
Total		46,0%	38,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS25

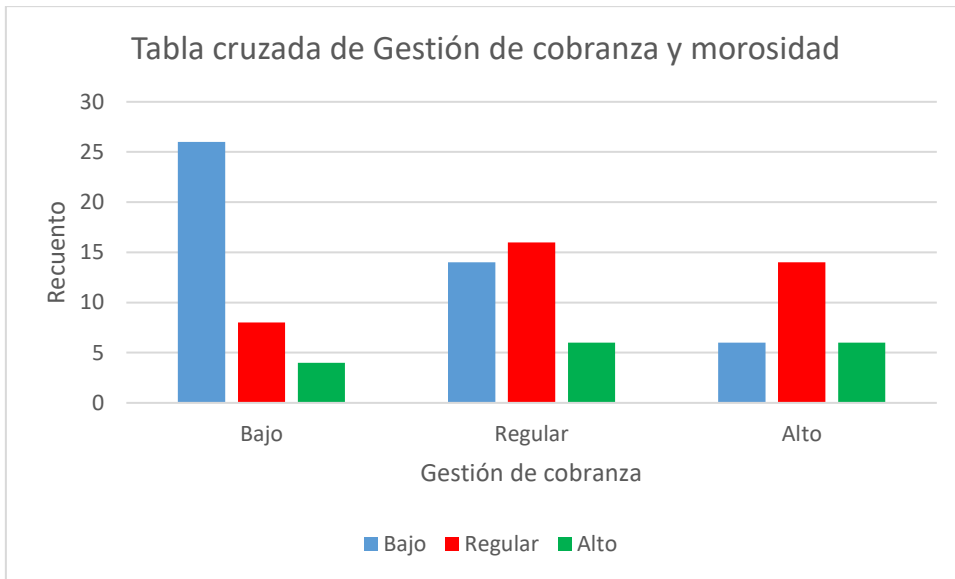


Figura 6.- Resultado del cruce de gestión de cobranza y morosidad

Fuente: Software SPSS25

**Interpretación:**

De los 50 encuestados se afirmó, en el resultado del cruce de variables entre la gestión de cobranza y la morosidad, el 26% consideró que cuando es baja la gestión de cobranza es alta la morosidad. También se observa que el 6% consideró que cuando es alta la gestión de cobranza la morosidad es baja. En los totales se consideró que la gestión de cobranza es regular en un 36 % y la morosidad se consideró un 38% Regular. Por lo tanto, se puede concluir que se percibe una problemática en la gestión de cobranza que afecta de manera negativa en la morosidad y cuya mejora podrá ayudar sustancialmente al beneficio de la empresa.

Tabla 17.-Resultado de prueba de hipótesis de gestión de cobranza y morosidad

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,310	,119	2,617	,009
N de casos válidos		50			

Fuente: Software SPSS25

## Interpretación

Al obtenerse una significancia igual a 0.009 menor a 0.05 se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La correlación es menor a 50% entonces la empresa debe estudiar bien esta estrategia. El valor de correlación es de .310 lo que la ubica en positiva media Mondragón (2014).

## Prueba de hipótesis

Mediante la hipótesis se reconoce la hipótesis nula y la alterna sobre una población. Por lo general, la hipótesis nula es un enunciado de que no hay efecto en ella. La hipótesis alterna es el enunciado que permite demostrar que si hay relación en ella mediante los datos de la muestra. Para determinar el nivel de correlación se tomó como referencia a Mondragón (2014), que planteó los siguientes niveles de correlación: escasa o nula (0.00 a 0.01), positiva débil (0.01 a 0.10), positiva media (0.11 a 0.50), positiva considerable (0.51 a 0.75); positiva muy fuerte (0.76 a 0.90) y positiva perfecta (0.91 a 1.00).

## Hipótesis para la gestión de cobranza y la morosidad

### Hipótesis general

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de Cobranza y los indicadores de morosidad de la empresa NORMALIZA SAC., Lima 2020.

**Ha:** Existe una relación significativa entre la Gestión de Cobranza y los indicadores de morosidad de la empresa NORMALIZA SAC., Lima 2020.

Según lo explicado para las hipótesis, se tiene que Existe una relación significativa entre la Gestión de Cobranza y los indicadores de morosidad de la empresa NORMALIZA SAC., Lima 2020.

## Tabla cruzada créditos y los indicadores de morosidad:

Tabla 18.- *Tabla cruzada para la dimensión crédito y morosidad*

		Tabla cruzada créditos *indicadores de morosidad			
		% del total			
		Indicadores de Morosidad			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Créditos	Bajo	28,0%	16,0%	6,0%	50,0%

regular	14,0%	12,0%	4,0%	30,0%
Alto	4,0%	10,0%	6,0%	20,0%
<b>Total</b>	<b>46,0%</b>	<b>38,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Software SPSS25

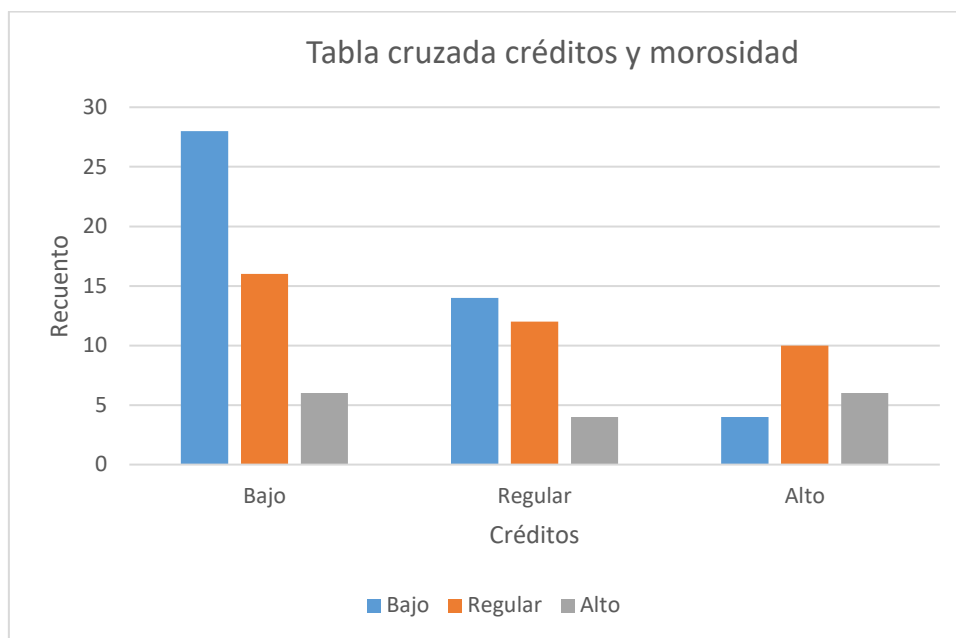


Figura 7.- Resultado del cruce de créditos y morosidad

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación de la tabla cruzada de crédito y morosidad:

De los 50 encuestados se afirmó, en el resultado del cruce de variables entre la dimensión crédito y la morosidad, el 28% consideró que cuando la gestión de los créditos es Baja la morosidad es alta, siendo el total de 30% que consideró Regular la gestión de los créditos. Para la dimensión crédito se consideró Bajo en un 50 %, en cambio para la morosidad se consideró un 46% Bajo. Por lo tanto, se puede concluir que se percibe un mal manejo en el crédito que afecta de manera negativa al incremento del beneficio para la empresa.

Tabla 19.- Resultado de prueba de hipótesis de la dimensión crédito y morosidad

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,233	,124	1,859	,063

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación

Al obtenerse una significancia igual a 0.063 mayor a 0.05 se concluye que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. La empresa debe hacer las correcciones adecuadas para lo que corresponde a crédito en la organización mejore. El valor de correlación es de .233 lo que la ubica en positiva media, Mondragón (2014).

### Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe una relación significativa entre los créditos y los indicadores de morosidad de la empresa NORMALIZA SAC., Lima.

**Ha:** Existe una relación significativa entre los créditos y los indicadores de morosidad de la empresa NORMALIZA SAC., Lima.

Según lo explicado para las hipótesis, se tiene que No existe una relación significativa entre los créditos y los indicadores de morosidad de la empresa NORMALIZA SAC., Lima.

### Tabla cruzada cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad:

Tabla 20.- *tabla cruzada para la dimensión cuentas por cobrar y morosidad*

**Tabla cruzada cuentas por cobrar\*indicadores de morosidad**

% del total

		Indicadores de Morosidad			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Cuentas por Cobrar	Bajo	28,0%	6,0%	4,0%	38,0%
	Regular	10,0%	12,0%	6,0%	28,0%
	Alto	8,0%	20,0%	6,0%	34,0%
Total		46,0%	38,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS25

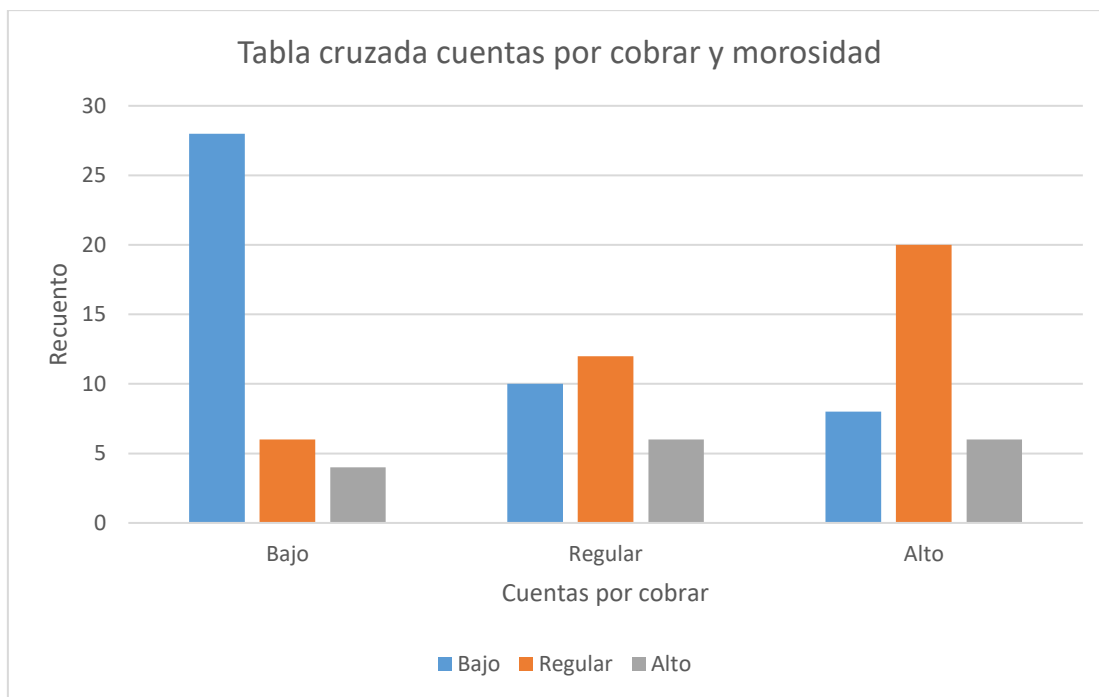


Figura 8.- Resultado del cruce de cuentas por cobrar y morosidad

Fuente: Software SPSS25

**Interpretación de la tabla cruzada de Cuentas por cobrar y Morosidad:**

De los 50 encuestados se afirmó, en el resultado del cruce de variables entre la dimensión cuentas por cobrar y morosidad, el 28 % consideró que es Baja, el 12% consideró regular y el 6 % consideró Alto. En el caso de los totales, para las cuentas por cobrar se consideró baja en 38 % y en cambio para la morosidad se consideró un 46% Baja. Por lo tanto, se puede concluir que se percibe una problemática en la cuentas por cobrar que afecta de manera negativa en la morosidad y cuya mejora podrá ayudar sustancialmente al beneficio de la empresa.

Tabla 21.- Resultado de prueba de hipótesis de cuentas por cobrar y morosidad

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,333	,118	2,875	,004
N de casos válidos		50			

Fuente: Software SPSS25



## Interpretación

Al obtenerse una significancia igual a 0.004 menor a 0.05 se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El porcentaje de correlación es menor a 50% indicando que la empresa debe hacer las correcciones adecuadas para lo que corresponde a Cuentas por Cobrar en la organización mejor. El valor de correlación es de .333 lo que la ubica en positiva media, Mondragón (2014).

## Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020

**Ha:** Existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020

Según lo explicado para las hipótesis, se tiene que Existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020

## Tabla cruzada sistema de cobranza y los indicadores de morosidad:

Tabla 22.- *Tabla cruzada para la dimensión sistema de cobranza y morosidad*

**Tabla cruzada sistema de cobranza\*indicadores de morosidad**

% del total		indicadores de morosidad			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Sistema de Cobranza	Bajo	28,0%	8,0%	4,0%	40,0%
	Regular	14,0%	22,0%	10,0%	46,0%
	Alto	4,0%	8,0%	2,0%	14,0%
Total		46,0%	38,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS25

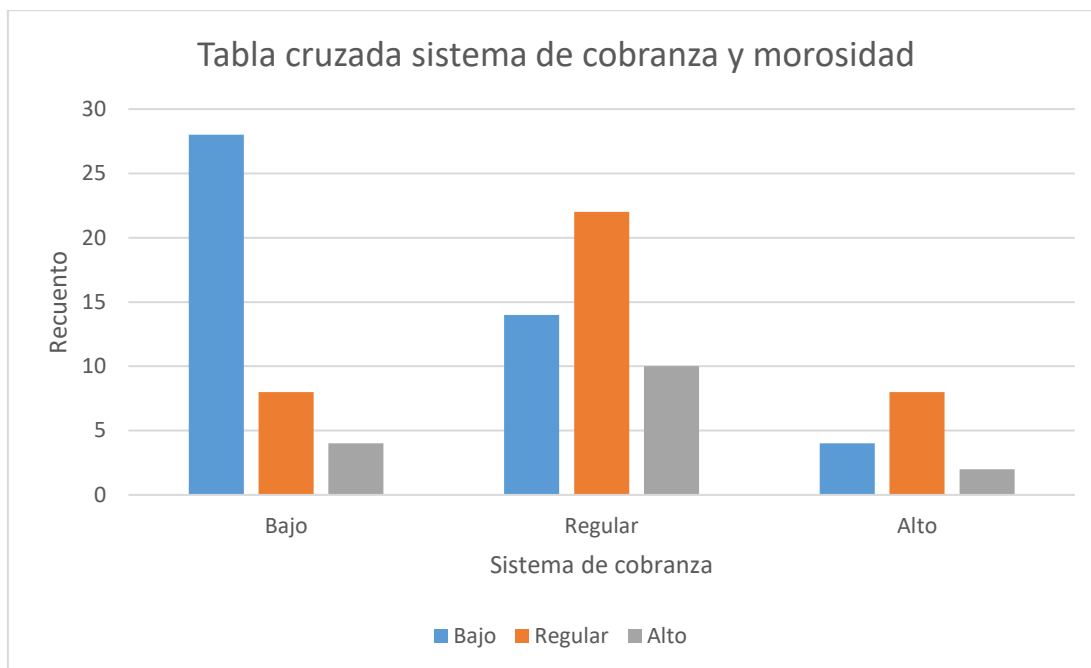


Figura 9.- Resultado del cruce de sistema de cobranza y morosidad

Fuente: Software SPSS25

### Interpretación:

De los 50 encuestados se afirmó, en el resultado del cruce de variables entre la dimensión sistema de cobranza y morosidad, el 28 % consideró que es baja, el 22% consideró regular, el 2% consideró alto. En el caso de los totales, para el sistema de cobranza se consideró regular en 46 % y en cambio para la morosidad se consideró un 46% Bajo. Por lo tanto, se puede concluir que se percibe una problemática en el sistema de cobranza que afecta de manera negativa en la morosidad y cuya mejora podrá ayudar sustancialmente al beneficio de la empresa.

Tabla 23.-Resultado de prueba de hipótesis de sistema de cobranza y morosidad

		Medidas simétricas		
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,297	,120	2,501
N de casos válidos		50		,012

Fuente: Software SPSS25

### **Interpretación**

Al obtenerse una significancia igual a 0.012 menor a 0.05 se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El porcentaje de correlación es menor a 50% indicando que la empresa debe hacer las correcciones adecuadas para lo que corresponde al Sistema de Cobranza para que la organización mejore. El valor de correlación es de .297 lo que la ubica en positiva media, Mondragón (2014).

### **Hipótesis específica 3**

**Ho:** No existe una relación significativa entre el sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima

**Ha:** Existe una relación significativa entre el Sistema de Cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima

Según lo explicado para las hipótesis, se tiene que Existe una relación significativa entre el Sistema de Cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima.

## REGRESIÓN LINEAL

Esta expresa finalmente si el modelo planteado funciona por completo, no basta con chequear las correlaciones, hay que hacer la prueba de regresión lineal para verificar si el modelo propuesto donde se involucran las dimensiones y su impacto en la variable “Y”.

La tabla 24 muestra los valores promedios de las dimensiones y variables involucradas y además verifica la cantidad de datos que se están usando.

Tabla 24.- *Estadísticos descriptivos*

	Media	Desv. Desviación	N
VY Indicadores de Morosidad	89,24	17,774	50
Dimensión 1: Créditos	29,3400	7,17595	50
Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	33,8400	5,72271	50
Dimensión 3: Sistema de Cobranza	31,6800	5,42270	50
Vx Gestión de Cobranza	94,8600	15,99108	50

Fuente: Software SPSS25

Lo que muestra después el software SPSS 25 es la matriz de correlaciones la misma se encuentra en el anexo 12. Se observa que ha usado la correlación de Pearson.

Se extrae de la matriz general de correlaciones del anexo 12 las correlaciones de la variable y dimensiones de interés y se observa que todas las correlaciones de las dimensiones en estudio son aproximadas a las que resultaron con el cálculo del tau b de Kendall.

A continuación se muestra un resumen de todos los valores

		VY Indicadores de Morosidad
Correlación de Pearson	VY Indicadores de Morosidad	1,000
	Dimensión 1: Créditos	,312
	Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	,305
	Dimensión 3: Sistema de Cobranza	,239
	Vx Gestión de Cobranza	,330

Fuente: Software SPSS25

Otro dato de interés de la matriz de correlaciones es el sigma bilateral, ahí resultan todas menores a 0.05. Dando como resultado que todas funcionan para el modelo.

Tabla 25.- *Variables entradas / eliminadas*

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Vx Gestión de Cobranza, Dimensión 1: Créditos, Dimensión 3: Sistema de Cobranza <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: VY Indicadores de Morosidad

b. Tolerancia = se ha alcanzado el límite ,000.

Fuente: Software SPSS25

La tabla 25 informa las variables y dimensiones con las que trabaja el modelo propuesto

A continuación el software SPSS 25 muestra una tabla que lleva por nombre resumen del modelo, donde se muestran dos datos importantes como son el  $R^2$  que es el dato que dice que tan efectivo será la aplicación del modelo en la empresa y, Durbin – Watson que habla de la capacidad que posee el modelo de ser replicado en otras organizaciones.

Esta tabla se encuentra en el anexo 13 y ahí se puede observar el valor de  $R^2 = 13.1\%$ . Lo que indica que es un porcentaje muy bajo para poder invertir en ese modelo propuesto

Además la tabla del anexo 13 entrega el dato del coeficiente Durbin- Watson, éste se encuentra alrededor de 2 para que el modelo sea considerado replicable o generalizar el modelo. Ya que en éste caso el resultado es 1.287 el modelo propuesto no es replicable en otras organizaciones

La tabla 26 muestra el ANOVA, éste es el factor que predice si el modelo es viable o no desde el punto de vista de la probabilidad. Se sabe que se trabaja con 95% que sea verdadero y 5% que sea falso. Por lo tanto, el primer dato a chequearen el ANOVA es la significancia. Viendo la tabla 27 la sig  $> .088$ , tiene una  $p > 0.05$  indica que el modelo no es válido para las variables y dimensiones planteadas.

Tabla 26.- ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2028,802	3	676,267	2,313	,088 <sup>b</sup>
	Residuo	13450,318	46	292,398		
	Total	15479,120	49			

a. Variable dependiente: VY Indicadores de Morosidad

b. Predictores: (Constante), Vx Gestión de Cobranza, Dimensión 1: Créditos, Dimensión 3: Sistema de Cobranza

Fuente: Software SPSS25

Luego del ANOVA el software SPSS 25 muestra una tabla que lleva por nombre tabla de coeficientes, donde se muestran dos datos importantes como son los intervalos de confianza y, la significancia de cada una de las dimensiones. Esta tabla con los resultados nombrados se encuentra en el anexo 14, ahí se puede observar las significancias y sus valores, que definitivamente son los datos que dirán si las dimensiones del modelo planteado son válidos o no. Se observa que la significancia para cada dimensión en estudio resultó no válidas. No van a funcionar en el modelo planteado por ser mayores a 0.05. Otro dato importante del anexo 14 son los intervalos de confianza, donde se puede corroborar con los límites inferior y el límite superior si la dimensión tiene una probabilidad de ser cero. Al ver el resultado de las dimensiones en estudio estos intervalos de confianza tienen un límite inferior negativo y un límite superior positivo, teniendo esto una probabilidad que sea cero, lo que indica que son variables y dimensiones dadas al azar. Indicando que el modelo no presenta relación con la variable "Y". Ninguna de las dimensiones se acepta. En conclusión, no necesariamente el modelo propuesto resultará en la empresa.

## **V. DISCUSIÓN**



## V. DISCUSIÓN

La investigación se fundamentó principalmente en el objetivo de determinar la relación que debe existir entre la gestión de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA S.A.C. en el distrito de San Isidro durante el año 2020. Del mismo modo se buscó determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Gestión de Cobranza (Créditos, Cuentas por Cobrar y Sistema de Cobranza) con la variable Indicadores de Morosidad. Los resultados conseguidos después de estudiar los datos recopilados de la muestra, que fueron obtenidos mediante la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento con base en 60 preguntas con su respectiva escala de Likert, y que del mismo modo esto fue elaborado usando los indicadores pertenecientes a las dimensiones de ambas variables. Dicho instrumento fue aplicado a 50 colaboradores de la empresa NORMALIZA S.A.C.

La mayor limitante de la investigación es estar enfocada únicamente a los colaboradores de la empresa NORMALIZA S.A.C., por lo tanto los resultados inferirse nada más a éste grupo de personas. Adicionalmente, se recuerda que esta empresa está dedicada a la Gestión de cobranza de deudas de otras empresas: atendiendo cliente de Lima y del resto del país.

Los cuestionarios que se han utilizado se prepararon pensando en las características propias de ésta empresa NORMALIZA S.A.C. y luego se validó por expertos de la UCV dándole su validación completa en todos los aspectos tales como Pertinencia, Relevancia y Claridad, el instrumento es conciso, exacto y directo. Con el fin de definir el grado que puedan tener de similitud los ítems se realizó el cálculo del alfa de Cronbach en el software SPSS25, logrando como resultado 0,900 para la variable de gestión de cobranza y de 0,938 para la variable indicadores de morosidad; obteniéndose como resultado un instrumento fiable. Del mismo modo luego de realizar los procesamientos de todos los datos obtenidos dio como resultado inferencias investigativas que se contrastaran a través de los axiomas externos y los resultados de los axiomas internos. La hipótesis general diseñada en la investigación propuso inferir que hay una relación que es significativa entre la gestión de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA. S.A.C., Lima.

Los resultados reflejan que los colaboradores de NORMALIZA S.A.C. califican la gestión de cobranza considerada buena en un 65%, pero existe un grupo que la ha calificado como regular, situación a la que debe dársele importancia a nivel de directiva de la empresa.

En relación a la primera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la relación que existe entre los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima 2020; demostró que cuyo resultado obtenido a través de la prueba estadística tau b de Kedall, indica que la correlación bilateral entre las dimensión créditos y los indicadores de morosidad alcanzo el valor de 0,233, afirmando que existe una relación positiva media entre las variables de estudio. Además para nuestro estudio se acepta la hipótesis nula. Idéntico problema tuvo Zambrano (2017), en su tesis nacional, cuando su hipótesis las medidas para ejecutar la gestión comercial se van a relacionar de manera significativa con el control de la morosidad resultó rechazada al tener una Sig (Bilateral) = 0.265, ( $p > 0.05$ ).

En relación a la hipótesis específica número dos planteada en la tesis sobre la relación que existe entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima; demostró que cuyo resultado obtenido a través de la prueba estadística tau b de Kedall, indica que la correlación bilateral entre las dimensión cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad alcanzo el valor de 0,333, afirmando que existe una relación positiva media entre las variables de estudio. Además para esta investigación la hipótesis alterna es aceptada. Nole (2016), en su tesis nacional, demostró que todos los aspectos relacionados a la gestión de cobranza están relacionados con la morosidad (Rho = 0.719, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $P \leq 0.05$ )) demostrando su hipótesis alterna.

En relación a la tercera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la relación que existe entre el sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima; demostró que cuyo resultado obtenido por medio de la prueba estadística tau b de Kedall, indica que la correlación bilateral entre las dimensión sistema de cobranza y los indicadores de morosidad alcanzo el valor de 0,297, afirmando que hay correlación positiva media entre las variables que se estudian. Además para este estudio se acepta la hipótesis alterna. Coronel (2016),

en su tesis nacional, demostró que todos los aspectos relacionados al sistema de cobranza están relacionados con la morosidad ( $Rho = 0.823$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $P \leq 0.05$ )) demostrando su hipótesis alterna.

Pero si se analiza la relación que tienen las variables que se estudian se va a observar que el porcentaje mayor de los datos se encuentra en la primera celda de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores consideran que la Gestión de Cobranza es Baja con un 26%, y los colaboradores que consideran que la Gestión de Cobranza es buena, están en un valor de 6%. La lectura de estos resultados permite hacer la afirmación de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que se corrobora con la prueba estadística de correlación tau b de Kendall ( $\tau b = .310$ , Sig. (Bilateral) = 0.009; ( $p \leq 0.05$ )), que permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables, gestión de cobranza y morosidad en la empresa NORMALIZA S.A.C. Los resultados obtenidos son de menor valor que los que obtuvo Coronel (2016), en su tesis nacional, ( $Rho = 0.823$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $P \leq 0.05$ )); que demuestra que existe relación entre las estrategias de cobranza con la Morosidad en la entidad financiera Mi Banco Jaén en el año 2016. Y bastante similar al obtenido por Nole (2016), en su tesis nacional, quien obtuvo como resultado una correlación alta ( $Rho = 0.719$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $P \leq 0.05$ )); demostrando que existe relación entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad en la empresa EPSEL S.A. - Zonal Ferreñafel en el año 2016. Estos resultados muestran que sí existe relación entre gestión de cobranza y la morosidad en diferentes tipos de empresas, como las consideradas para los resultados mostrados.

Haciendo un Análisis de los resultados a nivel de las dimensiones de gestión de cobranza de manera independiente se observa que las cuentas por cobrar es la que tiene mejor calificación con un nivel de aprobación alto, por parte de los colaboradores de la empresa, de 34%, seguido de la dimensión crédito con 20% de nivel alto de aprobación; en el otro extremo se encuentra sistema de cobranza con nivel alto de 14% de aprobación; sin embargo dos de las tres dimensiones están por debajo de la variable gestión de cobranza que tiene un 26% de aprobación. Por lo tanto los directivos de la empresa NORMALIZA S.A.C. deberán mejorar sus indicadores de créditos y sistemas de cobranza, sobre todo en el cumplimiento de las soluciones prometidas por parte del personal de la empresa, ofrecer un servicio

más meticuloso a los clientes y poner al día la entrega de los memorándum a los deudores.

Los resultados obtenidos de la tabla cruzada coinciden con los que se han obtenido en la interrelación hecha de las dos variables y la realizada usando las dimensiones pertenecientes a gestión de calidad con la variable indicadores de morosidad, se tiene que cuando los colaboradores han considerado la gestión de cobranza como alta, un 6% considera que la gestión de cobranza también es alta; la mayor interrelación corresponde a este 6% y también la posee la dimensión crédito y la dimensión cuentas por cobrar cuando se interrelaciona en la tabla cruzada con la variable indicadores de morosidad. La dimensión sistema de cobranza relacionada con los indicadores de morosidad es la que posee un porcentaje menor en el momento que los colaboradores consideran que la gestión de cobranza es alta, los colaboradores consideran que tiene un 2%.

Los resultados que se obtuvieron de la prueba de correlación entre las dimensiones de gestión de calidad y la variable indicadores de morosidad, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los valores del tau b de Kendall más altos corresponden a las dimensiones cuentas por cobrar (tau b = 0.333, Sig. (Bilateral) = 0.04; ( $P \leq 0.05$ )); y sistema de cobranza (tau b = 0.297, Sig. (Bilateral) = 0.012; ( $P \leq 0.05$ )); y el más bajo es el que corresponde a Créditos (tau b = 0.233, Sig. (Bilateral) = 0.063; ( $P > 0.05$ )). En conclusión se puede afirmar que el total de las dimensiones de gestión de cobranza están correlacionadas en forma directa y medianamente significativa con la variable indicadores de morosidad, correspondiendo la correlación más baja a crédito y la más alta a cuentas por cobrar.

Ahora, si se comparan los resultados anteriores de correlación con los que se obtuvieron en los estudios previos se tiene que la tesis de Coronel (2016) y la tesis de Nole (2016) encuentran que las estrategias de cobranza tienen correlación con la morosidad (Rho = 0.823, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $P \leq 0.05$ )) y (Rho = 0.719, Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $P \leq 0.05$ )) respectivamente. Dentro de las estrategias de cobranza se encuentran las cuentas por cobrar y los sistemas de cobranza que ayudan a formar toda la estrategia de cobro. Los resultados obtenidos en la tesis en desarrollo coinciden con los antecedentes en lo que corresponde a correlación

lineal directa pero en valores los del estudio que se hace poseen una correlación positiva media. En lo que respecta a la dimensión crédito la misma obtuvo un valor de significancia  $p > 0.05$  resultando que se rechaza la hipótesis alterna, Idéntico problema tuvo Zambrano (2017) cuando su hipótesis las medidas de ejecución usadas en la gestión comercial se relacionan de manera significativa con el control que debe haber de la morosidad resultó rechazada al tener una Sig (Bilateral) = 0.265, ( $p > 0.05$ ).

En conclusión se puede afirmar que se ha encontrado suficiente evidencia para poder indicar que hay correlación entre las dimensiones de gestión de cobranza y los indicadores de morosidad; por lo tanto, si se mejora la gestión de cobranza podremos seguir mejorando los indicadores de morosidad. Se debe poner mayor atención para mejorar la forma en que se manejan los créditos, sin perder de vista a las demás dimensiones de la gestión de cobranza.

La investigación tiene mucha relevancia ya que la morosidad es un tema que atañe a toda organización sea del ámbito financiero o industrial en general. Las empresas siempre deben contraer créditos para funcionar y ahí es donde viene la posibilidad de que algunos de esos préstamos terminen en impagos o pérdidas totales para la organización. En relación con el contexto científico social en la que se desarrolla se tiene a Pere Brachfield como estudioso del tema de morosidad y en lo social en éste año 2020 le ha tocado a todas las organizaciones soportar los niveles más altos de morosidad debido a la pandemia del COVID-19. Por lo tanto, es un tema de mucha importancia y de mucha actualidad.

A continuación se mencionan resultados arrojados por el software SPSS 25 para el caso de regresión lineal, por ejemplo se tiene el  $R^2$  que es el dato que dice que tan efectivo será la aplicación del modelo en la empresa y, Durbin – Waton que habla de la capacidad que posee el modelo de ser replicado en otras organizaciones. El valor de  $R^2$  fue de 13.1%, lo que indica que es un porcentaje muy bajo para poder invertir en ese modelo propuesto

El coeficiente Durbin- Watson se encuentra alrededor de 2 para que el modelo sea considerado replicable o generalizar el modelo. Ya que en éste caso el resultado es 1.287 el modelo propuesto no es replicable en otras organizaciones

Otro dato importante son los intervalos de confianza, donde se puede corroborar con los límites inferior y el límite superior si la dimensión tiene una probabilidad de ser cero. Al ver el resultado de las dimensiones en estudio estos intervalos de confianza tienen un límite inferior negativo y un límite superior positivo, teniendo esto una probabilidad que sea cero, lo que indica que son variables y dimensiones dadas al azar. Indicando que el modelo no presenta relación con la variable "Y". Ninguna de las dimensiones se acepta. En conclusión, no necesariamente el modelo propuesto resultará en la empresa.

Se puede hacer contraste con los resultados obtenidos por Adusei. (2017) en su artículo Accounts Receivables Management: Insight and Challenges (Gestión de cuentas por cobrar: conocimientos y desafíos). De los resultados de la regresión con respecto al  $R^2$  ajustado, también llamado coeficiente de determinantes múltiples es del 61,3%. Esto significa que el 61,3% de los cambios en el seguimiento del cobro de deudas se explicarán por los cambios en las variables independientes y las variables de control del modelo. El 38,7% restante de los cambios en los ingresos por cobranza de deudas se explicarán por otros factores ajenos al modelo. La prueba F es la hipótesis nula de que no existe una relación lineal entre las variables (en otras palabras,  $R^2 = 0$ ). El modelo de regresión es estadísticamente significativo,  $F = 17.374$ ,  $p = 0.000$ , lo que respalda el hecho de que la falta de una evaluación adecuada, los malos términos crediticios y la falta de medidas de seguimiento efectivas utilizadas en el modelo son factores cruciales que explican el monitoreo de la deuda como parte de los desafíos de cobranza de deudas en Zoomlion Company Limited, Ghana. Se utilizaron las estadísticas de Durbin-Watson para comprobar la autocorrelación, mientras que los diagnósticos de colinealidad en forma de nivel de tolerancia y VIF se utilizaron para comprobar la multicolinealidad. El Durbin Watson  $d = 0.481$ , que se encuentra entre los dos valores críticos de  $1.5 < d < 2.5$  y por lo tanto se puede asumir que no existe autocorrelación lineal de primer orden en el estudio de regresión lineal múltiple.

Con respecto a fortalezas y debilidades se tiene por un lado que el tema de la morosidad es un tema muy actual y por otro lado como debilidades de la metodología se debería estudiar otros métodos matemáticos para obtener otros resultados aparte de la correlación, el contraste de hipótesis y la regresión lineal,

según Lyani et al (2016), en su artículo científico, utilizando el método de mínimos cuadrados ordinarios, por ejemplo, para establecer la relación de causa-efecto entre las variables. También los autores hacen una serie de pruebas de hipótesis de varias combinaciones de variables entre ellas cuentas pendientes por cobrar y la mejora en la productividad y por ende en la rentabilidad que trae a las organizaciones.

En la presente tesis se utiliza el cuestionario conformado por 60 afirmaciones y cinco dimensiones conforme a lo señalado por la Universidad César Vallejo y luego se analizó la gestión de la cobranza para contribuir con una documentación sustentada en análisis estadístico que pueda ser una base adecuada en posterior toma de decisiones. Los hallazgos de la presente tesis demuestran que NORMALIZA S.A.C. ofrece buena calidad del servicio y ello la coloca en una mejor posición competitiva como para mantener o incluso mejorar su posición en entre las empresas de su ramo en la ciudad de Lima y en el mercado peruano en general.

## **VI. CONCLUSIONES**



## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En relación a las conclusiones se obtuvieron las siguientes: Con respecto al objetivo general se concluyó que existe relación de la gestión de cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C., Lima. Viendo los resultados desde las tablas cruzadas los encuestados consideran que cuando la gestión de Cobranza es Baja con un 26% también la morosidad es baja, y los colaboradores que consideran que cuando la gestión de cobranza es alta también la morosidad es alta, están en un valor de 6%. La lectura de estos resultados permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables ya que en los totales de la tabla cruzada indica que un 62% opina que la Gestión de Cobranza está entre regular y alto; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación tau b de Kendall (tau b = .310, Sig. (Bilateral) = 0.009; ( $p \leq 0.05$ )), que permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables, gestión de cobranza y morosidad en la empresa NORMALIZA S.A.C.

SEGUNDA: Con respecto al objetivo 1, se logró Identificar la relación de los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA. S.A.C., Lima. Viendo los resultados desde las tablas cruzadas los encuestados consideran que cuando el manejo de los créditos es Baja con un 28% también la morosidad es baja, y los colaboradores que consideran que cuando el manejo de los créditos es alta también la morosidad es alta, están en un valor de 6%. La lectura de estos resultados permiten afirmar que no existe una relación lineal directa tan firme entre estas dos variables ya que en los totales de la tabla cruzada indica que un 50% opina que el manejo de los créditos está entre regular y alto; teniendo un 50% que da su reprobación al considerar con nivel bajo el manejo de los créditos. Mostrando esto señales de alarma para que la empresa tome los correctivos necesarios. Resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación tau b de Kendall (tau b = .233, Sig. (Bilateral) = 0.063; ( $p > 0.05$ )).

TERCERA: Con respecto al objetivo 2 se logró Identificar la relación entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C., Lima. Viendo los resultados desde las tablas cruzadas los encuestados consideran que cuando las cuentas por cobrar son bajas con un 28% también la morosidad es baja, y los colaboradores que consideran que cuando las cuentas por cobrar son altas también la morosidad es alta, están en un valor de 6%. La lectura de estos resultados permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables ya que en los totales de la tabla cruzada indica que un 62% opina que las cuentas por cobrar están entre regular y alto; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación tau b de Kendall (tau b = .333, Sig. (Bilateral) = 0.04; ( $p \leq 0.05$ )), que permite afirmar que existe una relación lineal directa entre la dimensión cuentas por cobrar y la variable morosidad en la empresa NORMALIZA S.A.C.

CUARTA: En el objetivo 3 se pudo Identificar la relación del sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C., Lima. Viendo los resultados desde las tablas cruzadas los encuestados consideran que cuando el sistema de cobranza es bajo con un 28% también la morosidad es baja, y los colaboradores que consideran que cuando el sistema de cobranza es alto también la morosidad es alta, están en un valor de 2%. La lectura de estos resultados permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables ya que en los totales de la tabla cruzada indica que un 60% opina que el sistema de cobranza está entre regular y alto; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación tau b de Kendall (tau b = .297, Sig. (Bilateral) = 0.012; ( $p \leq 0.05$ )), que permite afirmar que existe una relación lineal directa entre la dimensión sistema de cobranza y la variable morosidad en la empresa NORMALIZA S.A.C.

QUINTA: En conclusión, se puede afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de gestión de cobranza y los indicadores de morosidad; las correlaciones obtenidas

tienen valores menores al 50% lo que indica que tienen una probabilidad baja de que funcionen. Mejorando el manejo de las cuentas por cobrar traerá beneficios a toda la gestión de cobranza, reduciendo los Indicadores de morosidad. Se debe poner mayor atención en mejorar el manejo de los créditos, sin descuidar las demás dimensiones de la gestión de cobranza.

SEXTA: Aplicada la regresión lineal para aprobar el modelo propuesto resulta que las dimensiones créditos, Cuentas por Cobrar y Sistema de Cobranza no ayudarían a explicar el modelo de manera efectiva por lo tanto el modelo estudiado alcanza una aplicación del 13.1 % y esto debería tenerse en cuenta si se quiere poner en práctica en la empresa, ya que hay una alta probabilidad de que no tenga los efectos deseados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se formulan las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Mejorar los aspectos relacionados a la gestión de la cobranza en la empresa. Porque, aunque resultó con un valor de correlación positivo no fue lo suficientemente alta para considerarla como una buena gestión.

SEGUNDA: En cuanto al manejo de los créditos y su relación con la morosidad que la empresa mejore los mecanismos de gestión de los créditos para optimizar el rendimiento. Esto se corrobora al rechazarse la hipótesis alterna. Para futuras investigaciones ahondar en el tema del manejo de créditos y su relación con la morosidad.

TERCERA: En cuanto a las cuentas por cobrar y su relación con la morosidad es necesario dar una capacitación extra a los colaboradores para mejorar los resultados de relación entre estas dos variables, porque aunque se aceptó la hipótesis alternativa no tuvo un valor alto la  $b$  de kendall, siendo positiva moderada. Para futuras investigaciones hacer énfasis en éste tema y así tener un mejor manejo de ésta variable.

CUARTA: Se recomienda a la empresa en cuanto al sistema de cobranza y su relación con la morosidad que se enfoquen en optimizar el entrenamiento al personal para que mejoren mucho más. La hipótesis alterna se aceptó para éste caso, pero con un valor de significancia bilateral menor que las otras dimensiones, sustentando esto el hecho de que la organización tiene ahí un camino abierto para seguir mejorando en éste sentido. Al momento de realizar futuras investigaciones hacer énfasis en los sistemas de cobranzas y su relación con la morosidad. Ya que es un tema que aún le queda por entregar información y es algo que siempre está latente en toda organización sea ésta de la rama financiera o industria en general.

QUINTA: Realizar nuevas investigaciones relacionadas con gestión de cobranza y morosidad, pero profundizando en el estudio de las dimensiones a seleccionar. Complementado esto con un instrumento revisado se podría tener un estudio donde las correlaciones sean más sólidas. En morosidad se debe leer con más atención a Pere Brachfield, profesor español experto en morosidad. Y por otro lado, hacer unos ensayos o tesinas previas a otras tesis para profundizar en el tema de la cobranza.

SEXTA: Seguir estudiando el tema de regresión lineal con SPSSv25 para la creación de modelos que puedan ser aplicados en otras instancias. Es una línea de investigación interesante que puede traer muchos beneficios a la universidad.

## REFERENCIAS

- Adusei, Ch. (2017).Accounts Receivables Management: Insight and Challenges. Journal of Finance & Banking Studies. 6(1), 101-112. ISSN: 2147-4486. Recuperado de: <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668>
- Abdullahi, H. (2016). Effect of Trade Receivables and Inventory Management on SMEs Performance. British Journal of Economics, Management & Trade 12(4): 1-8, ISSN: 2278-098X. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/298089274\\_Effect\\_of\\_Trade\\_Receivables\\_and\\_Inventory\\_Management\\_on\\_SMEs\\_Performance/link/575640d808ae0405a575839b/download](https://www.researchgate.net/publication/298089274_Effect_of_Trade_Receivables_and_Inventory_Management_on_SMEs_Performance/link/575640d808ae0405a575839b/download).
- Alegría, M. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate2014-2016. Tesis de Maestría en Finanzas. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aparicio, M. (2017). Abuso crediticio, morosidad y evaluación de solvencia del deudor. REVISTA LEX MERCATORIA. Recuperado de <http://revistas.innovacionumh.es/index.php?journal=lexmercatoria&page=articulo&op=view&path%5B%5D=1250&path%5B%5D=347>
- Arroba, J. y Solís, T. (2017): “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, ISSN: 1696-8352. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- ASBANC (16 de Septiembre 2020). Boletín trimestral Junio 2020. Recuperado de [https://www.asbanc.com.pe/Consolidados%20Sistema%20Financiero/Boletin\\_Bancario\\_Segundo\\_Trimestre\\_2020.pdf](https://www.asbanc.com.pe/Consolidados%20Sistema%20Financiero/Boletin_Bancario_Segundo_Trimestre_2020.pdf)
- Ayesha, S. (2020). Impact of Loan Portfolio Diversification on Central Bank Performance and Risk Mitigation. International Journal of Management (IJM) Volume 11, Issue 5, pp. 644-661, Article ID: IJM\_11\_05\_058 Recuperado de <http://www.iaeme.com/ijm/issues.asp?JType=IJM&VType=11&IType=5>

- Bala, H. (2016). Corporate liquidity and profitability of listed food and beverages firms in Nigeria. *Net Journal of Social Sciences* Vol. 4(1), pp. 10-22, ISSN: 2315-9774. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/301803532\\_Corporate\\_liquidity\\_and\\_profitability\\_of\\_listed\\_food\\_and\\_beverages\\_firms\\_in\\_Nigeria/link/5728f3a808ae2efb7ec28/download](https://www.researchgate.net/publication/301803532_Corporate_liquidity_and_profitability_of_listed_food_and_beverages_firms_in_Nigeria/link/5728f3a808ae2efb7ec28/download)
- Brachfield, P. (2019). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Ediciones Gestión 2000
- Carmona, E. (2017). *Diseño De Una Estructura De Soporte Para Mejorar Los Procesos De Cobranza De Las Garantías Estatales En Beco. (Tesis de Posgrado)*. Universidad de Chile. Santiago de Chile. Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146600>
- Credifinanciera. (2017). Banco Credifinanciera de Colombia. Recuperado de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Congreso (16 de septiembre 2020). Proyecto de ley, presentado por el Congreso de la República, que deja sin efecto el deterioro de la clasificación crediticia de los Clientes del Sistema Financiero por motivos de la Emergencia Nacional por el COVID-19. Recuperado de [http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL05481-20200610.pdf](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05481-20200610.pdf)
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú, Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Castillo, D. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Revista Acta Medica del Centro*. Volumen 12, Número. ISSN 1995-9494. Recuperado de <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>



- Chandra, D. (2020). Impact of Credit Risk Management on Financial Performance of Banks– A Case of Nainital Bank. Journal TEST Engineering and Management. ISSN: 0193-4120 Page No. 22429 – 22446. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/342343820\\_Impact\\_of\\_Credit\\_Risk\\_Management\\_on\\_Financial\\_Performance\\_of\\_Banks-A\\_Case\\_of\\_Nainital\\_Bank](https://www.researchgate.net/publication/342343820_Impact_of_Credit_Risk_Management_on_Financial_Performance_of_Banks-A_Case_of_Nainital_Bank)
- Chavarín, R. (2015). Morosidad En El Pago De Créditos ´ Y Rentabilidad De La Banca Comercial En México. Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Vol. 10, No. 1, pp. 73-85. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
- Galarza, C. (2019). La Gestión de Créditos y Cobranzas Caso Empresa “Multillanta Ramírez”. Vol. 7 No. 1, Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional. Recuperado de <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rif/article/view/136>
- Garcia, J. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. Revista Ciencia UNEMI Vol. 10, Nº 23, pp. 30 – 39. ISSN 2528-7737 Electrónico. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/495>
- Gitobu, J. (2015). Factors affecting the management of accounts receivables in the hotel industry: A survey of hotels in the coastal region of Kenya. Current Issues in African Tourism Research Vol 1 (1). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/289211623\\_Factors\\_affecting\\_the\\_management\\_of\\_accounts\\_receivables\\_in\\_the\\_hotel\\_industry\\_A\\_survey\\_of\\_hotels\\_in\\_the\\_coastal\\_region\\_of\\_Kenya/link/568a538f08aebccc4e19edd4/download](https://www.researchgate.net/publication/289211623_Factors_affecting_the_management_of_accounts_receivables_in_the_hotel_industry_A_survey_of_hotels_in_the_coastal_region_of_Kenya/link/568a538f08aebccc4e19edd4/download)
- Guillén, E. y Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. Revista Ciencia UNEMI Vol. 11, Nº 26, pp. 13 – 24. ISSN 2528-7737 Electrónico. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/326022974\\_Modelos\\_predictor\\_de\\_la\\_morosidad\\_con\\_variables\\_macroeconomicas\\_Debt\\_predictor\\_models\\_using\\_macro-economic\\_variables](https://www.researchgate.net/publication/326022974_Modelos_predictor_de_la_morosidad_con_variables_macroeconomicas_Debt_predictor_models_using_macro-economic_variables)

- Hinostroza, R. (2016). Incidencias del factoring en la liquidez de la empresa Químicos Goicochea S.A.C. (Tesis de la facultad de ciencias contables). Universidad Nacional del Callao. Perú. Recuperado de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1776/Ruud\\_Tesis\\_T%C3%ADtuloprofesional\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1776/Ruud_Tesis_T%C3%ADtuloprofesional_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hopkins, P. and Richmond, K. (2017). The economic impacts of late payment. Journal Economic Commentary. Recuperado de [https://www.strath.ac.uk/media/1newwebsite/departmentsubject/economics/fraser/vol41no3/The\\_economic\\_impacts\\_of\\_late\\_payment.pdf](https://www.strath.ac.uk/media/1newwebsite/departmentsubject/economics/fraser/vol41no3/The_economic_impacts_of_late_payment.pdf)
- Izar, J. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Revista Poliantea, 13(24), p. 47–62. Recuperado de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/701>
- Makeeto, F. (2016). Accounts Receivable Management and Organizational Profitability as a Function of Employee Perception in Gumutindo Coffee Cooperative Enterprise Limited (GCCE), Mbale District Uganda. IOSR Journal of Economics and Finance. e-ISSN: 2321-5933, Volume 7, Issue 6. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/326560045\\_Accounts\\_Receivable\\_Management\\_and\\_Organizational\\_Profitability\\_as\\_a\\_Function\\_of\\_Employee\\_Perception\\_in\\_Gumutindo\\_Coffee\\_Cooperative\\_Enterprise\\_Limited\\_GCCE\\_Mbale\\_District\\_Uganda/link/5eee15b792851ce9e7f4a4dd/download](https://www.researchgate.net/publication/326560045_Accounts_Receivable_Management_and_Organizational_Profitability_as_a_Function_of_Employee_Perception_in_Gumutindo_Coffee_Cooperative_Enterprise_Limited_GCCE_Mbale_District_Uganda/link/5eee15b792851ce9e7f4a4dd/download).
- Klimova, O. (2017). Receivables Management Features of Engineering Enterprises. Article in SSRN Electronic Journal · January 2017 DOI: 10.2139/ssrn.2971094. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/317150089\\_Receivables\\_Management\\_Features\\_of\\_Engineering\\_Enterprises/link/59a18d79458515fd1fe3b799/download](https://www.researchgate.net/publication/317150089_Receivables_Management_Features_of_Engineering_Enterprises/link/59a18d79458515fd1fe3b799/download)
- Kumar, S. (2015). A Study on Receivables Management of Indian Pharmaceutical Industry and its Impact On Profitability. Pezzottaite Journals. Volume 4, Number 4, ISSN (Online):2279-090X. Recuperado de <https://sg.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/113353/17/paper-2.pdf>

- Liagat, A. (2019). The Impact of Credit Risk Management on Profitability of Public Sector Commercial Banks in India. *Journal of Commerce & Accounting Research* 8 (2), 86-92. Recuperado de <http://www.publishingindia.com/jcar/47/the-impact-of-credit-risk-management-on-profitability-of-public-sector-commercial-banks-in-india/796/5541/#:~:text=Credit%20risk%20is%20to%20be,bank's%20survival%20C%20growth%20and%20profitability.&text=The%20results%20of%20the%20research,public%20sector%20banks%20in%20India.>
- Likalama, F. (2016). Assessing Accounts Receivables Management as a Determinant of Profitability on Agro-Firms in Eldoret Business Centre. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS)*. Vol-3, Issue-10, ISSN online 2456-1908. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/309561712\\_Assessing\\_Accounts\\_Receivables\\_Management\\_as\\_a\\_Determinant\\_of\\_Profitability\\_on\\_Agro-Firms\\_in\\_Eldoret\\_Business\\_Centre](https://www.researchgate.net/publication/309561712_Assessing_Accounts_Receivables_Management_as_a_Determinant_of_Profitability_on_Agro-Firms_in_Eldoret_Business_Centre)
- Lyani, M. et al. (2016). Accounts Receivable Risk Management Practices and Growth of SMEs in Kakamega County, Kenya. *Expert Journal of Finance*, Volume 4, pp.31-43. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/326439804\\_Accounts\\_Receivable\\_Risk\\_Management\\_Practices\\_and\\_Growth\\_of\\_SMEs\\_in\\_Kakamega\\_County/link/5b4db834aca27217ff9b6464/download](https://www.researchgate.net/publication/326439804_Accounts_Receivable_Risk_Management_Practices_and_Growth_of_SMEs_in_Kakamega_County/link/5b4db834aca27217ff9b6464/download)
- Llorona, F. (2019). Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Huancayo. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4987/T010\\_42807438\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4987/T010_42807438_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, D. & Quiñonez, M. (2015). Propuesta de mejora de los procesos de la empresa postres de la casa. (Tesis de Administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/83/1/TL\\_MartinezOrdinolaDorka\\_QuinonesPardoMaria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/83/1/TL_MartinezOrdinolaDorka_QuinonesPardoMaria.pdf)

Mashamba, T. (2017). A Look at the Liquidity Management Practices of Banks in South Africa. *Journal of Economics and Behavioral Studies*. ISSN: 2220-6140. Vol. 9, No. 3, pp. 113-120. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/319178291\\_A\\_Look\\_at\\_the\\_Liquidity\\_Management\\_Practices\\_of\\_Banks\\_in\\_South\\_Africa/link/5997ec020f7e9b3edb0f8d1b/download](https://www.researchgate.net/publication/319178291_A_Look_at_the_Liquidity_Management_Practices_of_Banks_in_South_Africa/link/5997ec020f7e9b3edb0f8d1b/download)

Meléndez, M y Meza, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Mehrotra, S. (2018). The Effect of Liquidity Management on Profitability: A Comparative Analysis of Public and Private Sector Banks in India. *The IUP Journal of Bank Management*, Vol. XVII, No. 1. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/324154234\\_Effect\\_of\\_Liquidity\\_Management\\_on\\_Profitability\\_A\\_Comparative\\_Analysis\\_of\\_Public\\_and\\_Private\\_Sector\\_Banks\\_in\\_India/link/5c6cdc41a6fdcc404ebef890/download](https://www.researchgate.net/publication/324154234_Effect_of_Liquidity_Management_on_Profitability_A_Comparative_Analysis_of_Public_and_Private_Sector_Banks_in_India/link/5c6cdc41a6fdcc404ebef890/download)

Mller, T. (2017). The Domino Effect: the impact of late payments. *Journal Plus Consulting Reino Unido (UK United Kindom)*. Recuperado de <https://www.sage.com/en-us/blog/wp-content/uploads/sites/2/2017/12/Domino-Effect-Late-Payments-Research-Sage.pdf>

Morales, J. y Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. Primera edición ebook México. Grupo Editorial Patria. Recuperado de: [https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)

Murillo L. (2015). El Financiamiento, Supervisión, Apoyo y Los Procesos del Sistema Financiero a las MIPYMES. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional Autónoma de Honduras Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Departamento de Banca y Finanzas,

- Ndebugri, H. (2017). Account receivable management across Industrial sectors in Ghana; analyzing the economic effectiveness and efficiency. MPRA Paper No. 80014, posted 4 July Muenchen. Germany. Recuperado de <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/80014/>
- Nole, G. (2016). 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 Pregrado*). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú, Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novales A. y Rubio G. (2011). Liquidez, Volatilidad Estocástica y saltos. Editorial Editores. Recuperado de <http://www.editorial.unican.es/libro/liquidez-volatilidad-estocastica-y-saltos-311>
- Parada J. (2015). Modelos de riesgo de Liquidez. (Tesis de la facultad de Ingeniería de Sistemas). Universidad Nacional Autónoma de México Recuperado de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/7447/tesis.pdf>
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana - Maestría en Administración de Empresas.
- Pérez, S. (16 de septiembre 2020). Así va la Morosidad de los Clientes con crédito hipotecario tras cierre de Cuarentena. Diario Gestión. Recuperado el 16 – 09 – 2020 de <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/credito-hipotecario-asi-va-la-morosidad-de-los-clientes-con-credito-hipotecario-tras-cierre-de-cuarentena-noticia/?ref=gesr>
- Portal contabilidad y finanzas (2014). Gastos de administración y venta. Recuperado de: <http://www.contabilidadyfinanzas.com/gastos-de-administracion-y-ventas.html>

- Purwanti, T. (2019). An Analysis of Cash and Receivables Turnover Effect Towards Company Profitability. *International Journal of Seocology*. Volume 01, Issue 01. ISSN Online 2715-4467. Recuperado de <https://media.neliti.com/media/publications/296460-an-analysis-of-cash-and-receivables-turn-53a0f971.pdf>
- Rankia (2009) Liquidez, Solvencia y Endeudamiento. Recuperado de <http://www.rankia.pe/blog/anfundeem/413319-liquidez-solvencia-endeudamiento>
- Ramírez, T (1996). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (3a ed.). Caracas: Carhel.
- Recupera (2018) Blog que posee toda la información del grupo Recupera. Recuperado de <http://www.gruporecupera.com.pe/es/recaudacion-e-informe>
- Romaní, K. (2018). Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016. . (*Tesis de Pregrado*). *Universidad Nacional de Educación*. Lima. Perú, Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1312>
- Ruiz, H. (2017). Diseño de un modelo Matemático para la Calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial mediante las metodologías de Árboles de Decisión, Análisis Discriminante y Regresión Logística. *INNOVA Research Journal*, Vol 2, No. 7, 176-188. ISSN 2477-9024. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3761/13/%E2%80%9CDise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20Matem%C3%A1tico%20para%20la%20Calificaci%C3%B3n%20de%20Clientes%20Morosos%20en%20una%20Entidad%20Comercial%20mediante%20las%20metodolog%C3%ADas%20de%20C3%81rboles%20de%20Decisi%C3%B3n%20An%C3%A1lis.pdf>
- Salazar, J., & Olivares, A. (2015). Impacto de eventos sistémicos sobre el riesgo de liquidez del sistema financiero peruano. Superintendencia de Banca, seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones. Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/-1/20151230\\_SBS-DT001-SBS\\_JSalazar\\_AOlivares.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/-1/20151230_SBS-DT001-SBS_JSalazar_AOlivares.pdf)

- Selavari, V. (2016). An Analysis of liquidity Management of Select Pharmaceutical Companies in India. Global Journal for Research Analysis. Volume-5, Issue-12, ISSN No 2277 – 8160. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328463271\\_An\\_Analysis\\_of\\_Liquidity\\_Management\\_of\\_Select\\_Pharmaceutical\\_Companies\\_in\\_India/link/5bcf51fd92851c1816bb332f/download](https://www.researchgate.net/publication/328463271_An_Analysis_of_Liquidity_Management_of_Select_Pharmaceutical_Companies_in_India/link/5bcf51fd92851c1816bb332f/download)
- Sherafati, M. (2015). Optimization of Bank Liquidity Management using Goal Programming and Fuzzy AHP. Research Journal of Recent Science. Vol. 4(6), 53-61. ISSN 2277-2502. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/322292755\\_Optimization\\_of\\_Bank\\_Liquidity\\_Management\\_using\\_Goal\\_Programming\\_and\\_Fuzzy\\_AHP/link/5a50f716a6fdcc769001ea93/download](https://www.researchgate.net/publication/322292755_Optimization_of_Bank_Liquidity_Management_using_Goal_Programming_and_Fuzzy_AHP/link/5a50f716a6fdcc769001ea93/download)
- Silva, J. (2017). Perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. Revista Visión Gerencial. ISSN Electrónico 2477-9547 • Año 16 • Nº 1. p. 08 – 23. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465549683002.pdf>
- Tamayo y Tamayo M. (2003), Proceso de Investigación Científica Editorial Limusa México 4ª edición. Recuperado de [http://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1?from\\_action=save](http://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1?from_action=save)
- Torres T, Riu R, Ortiz A. (2013) La gestión de la Liquidez –tesina presentada al IDEC Pompeu Fabra para optar el grado de Master en Mercados Financieros
- Zambrano, T. (2017). Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranza de la EPS GRAU S.A zonal Paita - 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú, Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10792>
- Zeña, G. (2015). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque s.a – 2015. Tesis. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque

Zhou, T. (2015). Credit Risk Analysis of Local Government Financing Platform – An empirical study based on KMV model. SHS Web of Conferences. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20151701010>



## **ANEXOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

**Anexo 1.- Validación de instrumento variable gestión de cobranza**

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Es: Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

BARBOZA SANCHEZ, THALIA KARIN

D.N.I: 47039789



---

Firma

SALINAS BAROLA, FELIX ARTURO

D.N.I: 43480580

### **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

#### **I. Variable: Gestión de cobranza.**

Para esta primera variable se encuentra que Morales (2014) formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014, p.90).

## II. Dimensiones

### 1.- Crédito

Morales (2014) afirma que el crédito es un préstamo que se hace en dinero, en el cual la persona se compromete a devolver toda la cantidad solicitada en el tiempo o plazo que se haya definido según las condiciones que se establecieron para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales,2014, p. 23).

### 2.- Cuentas por cobrar

Morales (2014) afirma que las cuentas por cobrar se reconocen como créditos que se producen principalmente por la venta de mercancías o servicios que se proporcionan a los clientes, donde los comprobantes de cada operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o en su caso el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se proporcionó al comprador (Morales, 2014, p. 182).

### 3.- Sistema de Cobranza

Morales (2014) afirma que lo recomendable es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que es el que va a revelar las cuentas vencidas de los clientes, también debe contar con un método que permita conocer los motivos por los cuales la cuenta llegó a ese grado y por último una bitácora que lleve la cuenta de cada cliente en que se deben registrar las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta. Como se observa, el sistema cuenta con tres partes para su funcionamiento, a saber 1 procedimiento de contabilidad, 2 método de reconocimiento y 3 una bitácora de cada cliente (Morales,2014, p. 146).



Matriz de operacionalización

Variable: Gestión de Cobranza.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Gestión de Cobranza</b>	<p><b>Morales (2014)</b> formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (p.90).</p>	<p>Al hacer los créditos de forma adecuada las cuentas por cobrar disminuirían haciendo más llevadero el trabajo de del departamento de cobranzas. Tener al día las cuentas por cobrar, procurar que el cliente tenga sus créditos al día por medio de una adecuada y oportuna captación de recursos. Todo esto va al sistema de cobranzas</p>	<b>créditos</b>	Créditos comerciales	[1-2]	1=Nunca  2=Casi nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre
				Créditos de consumo	[3-4]	
				Créditos a microempresas	[5- 6]	
				Cartera de clientes	[7-8]	
				Políticas crediticias	[9-10]	
			<b>Cuentas cobrar por</b>	Políticas de cobranza	[11-12]	
				Tipos de cobranza	[13-14]	
				Cuentas incobrables	[15-16]	
				Cobranza eficiente	[17-18]	
			<b>Sistema cobranza de</b>	Estrategias de cobranza	[19-20]	
				Clasificación de los clientes	[21-22]	
				Etapas del sistema de cobranza	[23-24]	
				Procedimiento contable	[25-26]	
				Información confiable para la toma de decisiones	[27-28]	
				Departamento de cobranza	[29-30]	



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Cobranza**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: CRÉDITOS</b>													
	<b>Indicador : Créditos Comerciales</b>													
1	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales				X			X					X	
2	La empresa aplica acciones legales en los casos que sea necesario				X			X					X	
	<b>Indicador : Créditos de consumo</b>													
3	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo				X			X					X	
4	La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo				X			X					X	
	<b>Indicador : Créditos a Microempresas</b>													
5	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa				X			X					X	
6	La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa				X			X					X	
	<b>Indicador : Cartera de clientes</b>													
7	La empresa mantiene su cartera de clientes				X			X					X	
8	Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes				X			X					X	
	<b>Indicador Políticas crediticias</b>													
9	La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas				X			X					X	
10	El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes				X			X					X	



DIMENSION 2 : CUENTAS POR COBRAR																	
<b>Indicador ; Políticas de cobranza</b>																	
11	La empresa efectúa las políticas necesarias para tener una cobranza efectiva			X		X											X
12	La gerencia hace la capacitación necesaria para tener una política de cobranza adecuada			X		X											X
<b>Indicador: Tipos de cobranza</b>																	
13	La empresa aplica un tipo de cobranza dependiendo del deudor			X		X											X
14	La empresa conoce los tipos de cobranza a ejecutar sea cual sea el tipo de deudor			X		X											X
<b>Indicador : Cuentas incobrables</b>																	
15	La empresa implementa sistemas innovadores para gestionar las cuentas incobrables			X		X											X
16	Existe una capacitación constante para atender los casos de cuentas incobrables			X		X											X
<b>Indicador : Cobranza eficiente</b>																	
17	La empresa chequea los niveles de eficiencia en la cobranza			X		X											X
18	El personal es constantemente capacitado para lograr una cobranza eficiente			X		X											X
<b>Indicador : Estrategias de cobranza</b>																	
19	El Personal de la empresa usa la estrategia de cobranza adecuada			X		X											X
20	Existen diversas estrategias dependiendo del tipo de cliente			X		X											X
<b>DIMENSION 3: SISTEMA DE COBRANZA</b>																	
<b>Indicador. Clasificación de los clientes</b>																	
21	La empresa tiene los clientes como parte fundamental del sistema de cobranza			X		X											X
22	El departamento de cobranza se encarga de la clasificación de los clientes			X		X											X
<b>Indicador : Etapas del sistema de cobranza</b>																	
23	La empresa posee un sistema de cobranza sano porque tiene control de su cartera.			X		X											X



24	La empresa tiene estandarizado el sistema de cobranza				X			X									X
	<b>Indicador Procedimiento contable</b>																
25	La empresa mantiene al día los estados contables para tener control de sus clientes				X			X									X
26	La empresa lleva correctamente el registro de las transacciones u operaciones				X			X									X
	<b>Indicador : Información confiable para la toma de decisiones</b>																
27	La empresa tiene un registro al día de sus clientes				X			X									X
28	La empresa tiene al día los datos de recobro de deuda para planificar las acciones futuras				X			X									X
	<b>Indicador : Departamento de cobranza</b>																
29	La empresa aplica sus políticas en base a los procesos organizacionales				X			X									X
30	El departamento de cobranza actualiza sus bases de datos constantemente				X			X									X





Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg JESÚS ROMERO PACORA ..... DNI: 06253522.....

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO METODOLÓGICO .....

23 de...SETIEMBRE del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZA

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una X según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre  
 CS = Casi Siempre  
 AV = Algunas Veces  
 CN = Casi Nunca  
 N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa aplicara acciones legales en los casos que sea necesario	S	CS	AV	CN	N
3	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo	S	CS	AV	CN	N
5	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa	S	CS	AV	CN	N
7	La empresa mantiene su cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
8	Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
9	La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas	S	CS	AV	CN	N
10	El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes	S	CS	AV	CN	N
11	La empresa efectúa las políticas necesarias para tener una cobranza efectiva	S	CS	AV	CN	N
12	La gerencia hace la capacitación necesaria para tener una política de cobranza adecuada	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa aplica un tipo de cobranza dependiendo del deudor	S	CS	AV	CN	N
14	La empresa conoce los tipos de cobranza a ejecutar sea cual sea el tipo de deudor	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa implementa sistemas innovadores para gestionar las cuentas incobrables	S	CS	AV	CN	N
16	Existe una capacitación constante para atender los casos de cuentas incobrables	S	CS	AV	CN	N
17	La empresa chequea los niveles de eficiencia en la cobranza	S	CS	AV	CN	N
18	El personal es constantemente capacitado para lograr una cobranza eficiente	S	CS	AV	CN	N
19	El Personal de la empresa usa la estrategia de cobranza adecuada	S	CS	AV	CN	N
20	Existen diversas estrategias dependiendo del tipo de cliente	S	CS	AV	CN	N
21	La empresa tiene los clientes como parte fundamental del sistema de cobranza	S	CS	AV	CN	N
22	El departamento de cobranza se encarga de la clasificación de los clientes	S	CS	AV	CN	N
23	La empresa posee un sistema de cobranza sano porque tiene control de su cartera.	S	CS	AV	CN	N
24	La empresa tiene estandarizado el sistema de cobranza	S	CS	AV	CN	N
25	La empresa mantiene al día los estados contables para tener control de sus clientes	S	CS	AV	CN	N
26	La empresa lleva correctamente el registro de las transacciones u operaciones	S	CS	AV	CN	N
27	La empresa tiene un registro al día de sus clientes	S	CS	AV	CN	N
28	La empresa tiene al día los datos de recobro de deuda para planificar las acciones futuras	S	CS	AV	CN	N
29	La empresa aplica sus políticas en base a los procesos organizacionales	S	CS	AV	CN	N
30	El departamento de cobranza actualiza sus bases de datos constantemente	S	CS	AV	CN	N

**Gracias por completar el cuestionario.**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

### Anexo 2.- Validación de instrumento variable indicadores de morosidad

Señor: Mgtr Jesús Romero Pacora.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Es: Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

BARBOZA SANCHEZ, THALIA KARIN

D.N.I:47039789

Firma

SALINAS BAROLA, FELIX ARTURO

D.N.I: 43480580



## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Indicadores de Morosidad.

Para esta segunda variable se encuentra que según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.

### II. Dimensiones

#### 1.- Liquidez

Brachfield (2019) define la liquidez como el problema que viene a ser el primer síntoma de una cartera morosa que a la larga podría convertirse en la liquidación del ente financiero si este no posee correctas líneas de crédito de contingencia (p.15).

#### 2.- Riesgo crediticio

Brachfield (2019) afirma que el riesgo de crédito o riesgo crediticio es uno de los más importantes al que se tiene que hacer frente en cualquier entidad financiera (p. 25).



Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacion	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítem	Escala de medición
<b>Indicadores de morosidad</b>	Según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.	Disminuir el riesgo crediticio para evitar los impagos en las instituciones y evitar de esta forma las crisis financieras está asociado a un estudio adecuado del cliente. Es prácticamente imposible tener cartera morosa cero, pero debe ser la meta de toda organización para así mantener adecuados niveles de liquidez.	<b>Liquidez</b>	Capital neto de trabajo	[1-2]	Escala de Lickert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Activo rentable	[3-4]	
				Periodo Contable	[5-6]	
				El índice de liquidez	[7- 8]	
				Gestión de liquidez	[9-10]	
				Estrategias de cobro y crédito	[11-12]	
			<b>Riesgo Crediticio</b>	Conciliación de deuda	[13-14]	
				Riesgo de Liquidez	[15-16]	
				Capitalización	[17 18]	
				Riesgo Legal	[19- 20]	
				Riesgo de cartera vencida	[21-22]	
				Control de la cartera vencida	[23- 24]	
				Análisis de riesgo por cada cliente	[25-26]	
				Rentabilidad	[27-28]	
Riesgo contable	[29-30]					

Variable: Indicadores de morosidad.



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los indicadores de morosidad**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: LIQUIDEZ</b>													
	<b>Indicador : Capital neto de trabajo</b>													
1	La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable				X			X					X	
2	La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo				X			X					X	
	<b>Indicador : Activo rentable</b>													
3	La empresa maneja eficazmente los activos rentables				X			X					X	
4	La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez				X			X					X	
	<b>Indicador : Periodo contable</b>													
5	La empresa mantiene sus libros equilibrados				X			X					X	
6	La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.				X			X					X	
	<b>Indicador : El índice de liquidez</b>													
7	La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.				X			X					X	
8	La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.				X			X					X	
	<b>Indicador Gestión de liquidez</b>													
9	La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.				X			X					X	
10	La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.				X			X					X	
	<b>Indicador Estrategias de cobro y crédito</b>													



11	La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas				X		X					X
12	La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.				X		X					X
	<b>Indicador Conciliación de Deuda</b>											
13	La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.				X		X					X
14	La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas				X		X					X
	<b>DIMENSION 2 : RIESGO CREDITICIO</b>											
	<b>Indicador ; Riesgo de liquidez</b>											
15	La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo				X		X					X
16	El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez				X		X					X
	<b>Indicador: Capitalización</b>											
17	La empresa aprovecha sus estrategias gerenciales para lograr su capitalización.				X		X					X
18	La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.				X		X					X
	<b>Indicador : Riesgo legal</b>											
19	La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal				X		X					X
20	El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal				X		X					X
	<b>Indicador : Riesgo de cartera vencida</b>											
21	La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida				X		X					X
22	La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida				X		X					X
	<b>Indicador : Control de la cartera vencida</b>											
23	La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida				X		X					X
24	La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida				X		X					X



	<b>Indicador: Análisis de riesgo por cada cliente</b>																			
25	La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente				X					X										X
26	La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente				X					X										X
	<b>Indicador: Rentabilidad</b>																			
27	La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.				X					X										X
28	La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.				X					X										X
	<b>Indicador: Riesgo Contable</b>																			
29	La empresa tiene control de los riesgos contables.				X					X										X
30	La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.				X					X										X





Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: JESÚS ROMERO PACORA.....      DNI: 06253522.....

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO METODOLÓGICO.....

...23 de SETIEMBRE del 2020...

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



**CUESTIONARIO DE INDICADORES DE MOROSIDAD**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre Indicadores de Morosidad de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- CN** = Casi Nunca
- N** = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo	S	CS	AV	CN	N
3	La empresa maneja eficazmente los activos rentables	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez	S	CS	AV	CN	N
5	La empresa mantiene sus libros equilibrados	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.	S	CS	AV	CN	N
7	La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.	S	CS	AV	CN	N
8	La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.	S	CS	AV	CN	N
9	La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.	S	CS	AV	CN	N
10	La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.	S	CS	AV	CN	N
11	La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas	S	CS	AV	CN	N
12	La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.	S	CS	AV	CN	N



N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.	S	CS	AV	CN	N
14	La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo	S	CS	AV	CN	N
16	El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez	S	CS	AV	CN	N
17	La empresa aprovecha sus movimientos gerenciales para lograr su capitalización.	S	CS	AV	CN	N
18	La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.	S	CS	AV	CN	N
19	La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal	S	CS	AV	CN	N
20	El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal	S	CS	AV	CN	N
21	La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
22	La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
23	La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
24	La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
25	La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente	S	CS	AV	CN	N
26	La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente	S	CS	AV	CN	N
27	La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
28	La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
29	La empresa tiene control de los riesgos contables.	S	CS	AV	CN	N
30	La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.	S	CS	AV	CN	N

**Gracias por completar el cuestionario.**



**Anexo 3.- Validación de instrumento variable gestión de cobranza**

Señor: Dr. Godofredo Illa Sihuincha.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Es: Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

BARBOZA SANCHEZ, THALIA KARIN

D.N.I: 47039789



---

Firma

SALINAS BAROLA, FELIX ARTURO

D.N.I: 43480580

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Gestión de cobranza.

Para esta primera variable se encuentra que Morales (2014) formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014, p.90).

### II. Dimensiones

#### 1. Crédito

Morales (2014) afirma que el crédito es un préstamo que se hace en dinero, en el cual la persona se compromete a devolver toda la cantidad solicitada en el tiempo o plazo que se haya definido según las condiciones que se establecieron para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales, 2014, p. 23).

#### 2. Cuentas por cobrar

Morales (2014) afirma que las cuentas por cobrar se reconocen como créditos que se producen principalmente por la venta de mercancías o servicios que se proporcionan a los clientes, donde los comprobantes de cada operación son el registro del pedido de

compra efectuado por el cliente o en su caso el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se proporcionó al comprador (Morales, 2014, p. 182).

### **3. Sistema de Cobranza**

Morales (2014) afirma que lo recomendable es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que es el que va a revelar las cuentas vencidas de los clientes, también debe contar con un método que permita conocer los motivos por los cuales la cuenta llegó a ese grado y por último una bitácora que lleve la cuenta de cada cliente en que se deben registrar las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta. Como se observa, el sistema cuenta con tres partes para su funcionamiento, a saber 1 procedimiento de contabilidad, 2 método de reconocimiento y 3 una bitácora de cada cliente (Morales, 2014, p. 146).



Matriz de operacionalización

Variable: Gestión de Cobranza.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Gestión de Cobranza</b>	<p><b>Morales (2014)</b> formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (p.90).</p>	<p>Al hacer los créditos de forma adecuada las cuentas por cobrar disminuirían haciendo más llevadero el trabajo de del departamento de cobranzas. Tener al día las cuentas por cobrar, procurar que el cliente tenga sus créditos al día por medio de una adecuada y oportuna captación de recursos. Todo esto va al sistema de cobranzas</p>	<b>créditos</b>	Créditos comerciales	[1-2]	<p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p>
				Créditos de consumo	[3-4]	
				Créditos a microempresas	[5- 6]	
				Cartera de clientes	[7-8]	
				Políticas crediticias	[9-10]	
			<b>Cuentas cobrar por</b>	Políticas de cobranza	[11-12]	
				Tipos de cobranza	[13-14]	
				Cuentas incobrables	[15-16]	
				Cobranza eficiente	[17-18]	
			<b>Sistema cobranza de</b>	Estrategias de cobranza	[19-20]	
				Clasificación de los clientes	[21-22]	
				Etapas del sistema de cobranza	[23-24]	
				Procedimiento contable	[25-26]	
				Información confiable para la toma de decisiones	[27-28]	
				Departamento de cobranza	[29-30]	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Cobranza**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: CRÉDITOS</b>													
	<b>Indicador : Créditos Comerciales</b>													
1	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales			X					X			X		
2	La empresa aplica acciones legales en los casos que sea necesario			X					X			X		
	<b>Indicador : Créditos de consumo</b>													
3	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo			X					X			X		
4	La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo			X					X			X		
	<b>Indicador : Créditos a Microempresas</b>													
5	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa			X					X			X		
6	La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa			X					X			X		
	<b>Indicador : Cartera de clientes</b>													
7	La empresa mantiene su cartera de clientes			X					X			X		
8	Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes			X					X			X		
	<b>Indicador Políticas crediticias</b>													



9	La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas			X					X			X	
10	El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes			X					X			X	
<b>DIMENSION 2 : CUENTAS POR COBRAR</b>													
<b>Indicador ; Políticas de cobranza</b>													
11	La empresa efectúa las políticas necesarias para tener una cobranza efectiva			X					X			X	
12	La gerencia hace la capacitación necesaria para tener una política de cobranza adecuada			X					X			X	
<b>Indicador: Tipos de cobranza</b>													
13	La empresa aplica un tipo de cobranza dependiendo del deudor			X					X			X	
14	La empresa conoce los tipos de cobranza a ejecutar sea cual sea el tipo de deudor			X					X			X	
<b>Indicador : Cuentas incobrables</b>													
15	La empresa implementa sistemas innovadores para gestionar las cuentas incobrables			X					X			X	
16	Existe una capacitación constante para atender los casos de cuentas incobrables			X					X			X	
<b>Indicador : Cobranza eficiente</b>													
17	La empresa chequea los niveles de eficiencia en la cobranza			X					X			X	
18	El personal es constantemente capacitado para lograr una cobranza eficiente			X					X			X	
<b>Indicador : Estrategias de cobranza</b>													
19	El Personal de la empresa usa la estrategia de cobranza adecuada			X					X			X	



20	Existen diversas estrategias dependiendo del tipo de cliente			X						X				X	
<b>DIMENSION 3: SISTEMA DE COBRANZA</b>															
<b>Indicador. Clasificación de los clientes</b>															
21	La empresa tiene los clientes como parte fundamental del sistema de cobranza			X						X				X	
22	El departamento de cobranza se encarga de la clasificación de los clientes			X						X				X	
<b>Indicador : Etapas del sistema de cobranza</b>															
23	La empresa posee un sistema de cobranza sano porque tiene control de su cartera.			X						X				X	
24	La empresa tiene estandarizado el sistema de cobranza			X						X				X	
<b>Indicador Procedimiento contable</b>															
25	La empresa mantiene al día los estados contables para tener control de sus clientes			X						X				X	
26	La empresa lleva correctamente el registro de las transacciones u operaciones			X						X				X	
<b>Indicador : Información confiable para la toma de decisiones</b>															
27	La empresa tiene un registro al día de sus clientes			X						X				X	
28	La empresa tiene al día los datos de recobro de deuda para planificar las acciones futuras			X						X				X	
<b>Indicador : Departamento de cobranza</b>															
29	La empresa aplica sus políticas en base a los procesos organizacionales			X						X				X	
30	El departamento de cobranza actualiza sus bases de datos constantemente			X						X				X	



**Observaciones:** El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Illa Sihuincha Godofredo

**DNI:** 10596867

**Especialidad del validador:**

**23 de setiembre del 2020**

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZA

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa aplicara acciones legales en los casos que sea necesario	S	CS	AV	CN	N
3	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo	S	CS	AV	CN	N
5	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa	S	CS	AV	CN	N
7	La empresa mantiene su cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
8	Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
9	La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas	S	CS	AV	CN	N
10	El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes	S	CS	AV	CN	N
11	La empresa efectúa las políticas necesarias para tener una cobranza efectiva	S	CS	AV	CN	N
12	La gerencia hace la capacitación necesaria para tener una política de cobranza adecuada	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa aplica un tipo de cobranza dependiendo del deudor	S	CS	AV	CN	N
14	La empresa conoce los tipos de cobranza a ejecutar sea cual sea el tipo de deudor	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa implementa sistemas innovadores para gestionar las cuentas incobrables	S	CS	AV	CN	N
16	Existe una capacitación constante para atender los casos de cuentas incobrables	S	CS	AV	CN	N
17	La empresa chequea los niveles de eficiencia en la cobranza	S	CS	AV	CN	N
18	El personal es constantemente capacitado para lograr una cobranza eficiente	S	CS	AV	CN	N
19	El Personal de la empresa usa la estrategia de cobranza adecuada	S	CS	AV	CN	N
20	Existen diversas estrategias dependiendo del tipo de cliente	S	CS	AV	CN	N
21	La empresa tiene los clientes como parte fundamental del sistema de cobranza	S	CS	AV	CN	N
22	El departamento de cobranza se encarga de la clasificación de los clientes	S	CS	AV	CN	N
23	La empresa posee un sistema de cobranza sano porque tiene control de su cartera.	S	CS	AV	CN	N
24	La empresa tiene estandarizado el sistema de cobranza	S	CS	AV	CN	N
25	La empresa mantiene al día los estados contables para tener control de sus clientes	S	CS	AV	CN	N
26	La empresa lleva correctamente el registro de las transacciones u operaciones	S	CS	AV	CN	N
27	La empresa tiene un registro al día de sus clientes	S	CS	AV	CN	N
28	La empresa tiene al día los datos de recobro de deuda para planificar las acciones futuras	S	CS	AV	CN	N
29	La empresa aplica sus políticas en base a los procesos organizacionales	S	CS	AV	CN	N
30	El departamento de cobranza actualiza sus bases de datos constantemente	S	CS	AV	CN	N

*Gracias por completar el cuestionario.*



## CARTA DE PRESENTACIÓN

### Anexo 4.- Validación de instrumento variable indicadores de morosidad

Señor: Dr. Godofredo Illa Sihuincha.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Es: Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

BARBOZA SANCHEZ, THALIA KARIN

D.N.I.:47039789

Firma

SALINAS BAROLA, FELIX ARTURO

D.N.I.: 43480580



## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Indicadores de Morosidad.

Para esta segunda variable se encuentra que según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.

### II. Dimensiones

#### Liquidez

Brachfield (2019) define la liquidez como el problema que viene a ser el primer síntoma de una cartera morosa que a la larga podría convertirse en la liquidación del ente financiero si este no posee correctas líneas de crédito de contingencia (p.15).

#### Riesgo crediticio

Brachfield (2019) afirma que el riesgo de crédito o riesgo crediticio es uno de los más importantes al que se tiene que hacer frente en cualquier entidad financiera (p. 25).



Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacion	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítem	Escala de medición
<b>Indicadores de morosidad</b>	Según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.	Disminuir el riesgo crediticio para evitar los impagos en las instituciones y evitar de esta forma las crisis financieras está asociado a un estudio adecuado del cliente. Es prácticamente imposible tener cartera morosa cero, pero debe ser la meta de toda organización para así mantener adecuados niveles de liquidez.	<b>Liquidez</b>	Capital neto de trabajo	[1-2]	Escala de Lickert 6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
				Activo rentable	[3-4]	
				Periodo Contable	[5-6]	
				El índice de liquidez	[7- 8]	
				Gestión de liquidez	[9-10]	
				Estrategias de cobro y crédito	[11-12]	
			<b>Riesgo Crediticio</b>	Conciliación de deuda	[13-14]	
				Riesgo de Liquidez	[15-16]	
				Capitalización	[17 18]	
				Riesgo Legal	[19- 20]	
				Riesgo de cartera vencida	[21-22]	
				Control de la cartera vencida	[23- 24]	
				Análisis de riesgo por cada cliente	[25-26]	
				Rentabilidad	[27-28]	
Riesgo contable	[29-30]					

Variable: Indicadores de morosidad.





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los indicadores de morosidad**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: LIQUIDEZ</b>													
	<b>Indicador : Capital neto de trabajo</b>													
1	La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable			X				X				X		
2	La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo			X				X				X		
	<b>Indicador : Activo rentable</b>													
3	La empresa maneja eficazmente los activos rentables			X				X				X		
4	La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez			X				X				X		
	<b>Indicador : Periodo contable</b>													
5	La empresa mantiene sus libros equilibrados			X				X				X		
6	La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.			X				X				X		
	<b>Indicador : El índice de liquidez</b>													
7	La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.			X				X				X		
8	La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.			X				X				X		
	<b>Indicador Gestión de liquidez</b>													
9	La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.			X				X				X		
10	La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.			X				X				X		
	<b>Indicador Estrategias de cobro y crédito</b>													



11	La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas			X					X			X	
12	La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.			X					X			X	
<b>Indicador Conciliación de Deuda</b>													
13	La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.			X					X			X	
14	La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas			X					X			X	
<b>DIMENSION 2 : RIESGO CREDITICIO</b>													
<b>Indicador ; Riesgo de liquidez</b>													
15	La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo			X					X			X	
16	El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez			X					X			X	
<b>Indicador: Capitalización</b>													
17	La empresa aprovecha sus estrategias gerenciales para lograr su capitalización.			X					X			X	
18	La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.			X					X			X	
<b>Indicador : Riesgo legal</b>													
19	La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal			X					X			X	
20	El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal			X					X			X	
<b>Indicador : Riesgo de cartera vencida</b>													
21	La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida			X					X			X	
22	La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida			X					X			X	
<b>Indicador : Control de la cartera vencida</b>													
23	La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida			X					X			X	
24	La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida			X					X			X	



<b>Indicador: Análisis de riesgo por cada cliente</b>																				
<b>25</b>	La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente			X						X										X
<b>26</b>	La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente			X						X										X
<b>Indicador: Rentabilidad</b>																				
<b>27</b>	La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.			X						X										X
<b>28</b>	La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.			X						X										X
<b>Indicador: Riesgo Contable</b>																				
<b>29</b>	La empresa tiene control de los riesgos contables.			X						X										X
<b>30</b>	La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.			X						X										X



**Observaciones:** El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Illa Sihuincha Godofredo

**DNI:** 10596867

**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas

**23 de setiembre del 2020**

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CUESTIONARIO DE INDICADORES DE MOROSIDAD**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre Indicadores de Morosidad de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo	S	CS	AV	CN	N
3	La empresa maneja eficazmente los activos rentables	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez	S	CS	AV	CN	N
5	La empresa mantiene sus libros equilibrados	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.	S	CS	AV	CN	N
7	La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.	S	CS	AV	CN	N
8	La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.	S	CS	AV	CN	N
9	La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.	S	CS	AV	CN	N
10	La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.	S	CS	AV	CN	N
11	La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas	S	CS	AV	CN	N
12	La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.	S	CS	AV	CN	N
14	La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo	S	CS	AV	CN	N
16	El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez	S	CS	AV	CN	N
17	La empresa aprovecha sus movimientos gerenciales para lograr su capitalización.	S	CS	AV	CN	N
18	La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.	S	CS	AV	CN	N
19	La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal	S	CS	AV	CN	N
20	El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal	S	CS	AV	CN	N
21	La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
22	La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
23	La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
24	La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
25	La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente	S	CS	AV	CN	N
26	La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente	S	CS	AV	CN	N
27	La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
28	La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
29	La empresa tiene control de los riesgos contables.	S	CS	AV	CN	N
30	La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.	S	CS	AV	CN	N

**Gracias por completar el cuestionario.**

**Anexo 5.- Validación de instrumento variable gestión de cobranza**

Señor: Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Es: Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

BARBOZA SANCHEZ, THALIA KARIN

D.N.I: 47039789



---

Firma

SALINAS BAROLA, FELIX ARTURO

D.N.I: 43480580

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Gestión de cobranza.

Para esta primera variable se encuentra que Morales (2014) formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014, p.90).

### II. Dimensiones

#### 1. Crédito

Morales (2014) afirma que el crédito es un préstamo que se hace en dinero, en el cual la persona se compromete a devolver toda la cantidad solicitada en el tiempo o plazo que se haya definido según las condiciones que se establecieron para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (Morales,2014, p. 23).

#### 2. Cuentas por cobrar

Morales (2014) afirma que las cuentas por cobrar se reconocen como créditos que se producen principalmente por la venta de mercancías o servicios que se proporcionan a los clientes, donde los comprobantes de cada operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o en su caso el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se proporcionó al comprador (Morales, 2014, p. 182).

#### 3. Sistema de Cobranza

Morales (2014) afirma que lo recomendable es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que es el que va a revelar las cuentas vencidas de los clientes, también debe contar con un método que permita conocer los motivos por los cuales la cuenta llegó a ese grado y por último una bitácora que lleve la cuenta de cada cliente en que se deben registrar las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta. Como se observa, el sistema cuenta con tres partes para su funcionamiento, a saber 1 procedimiento de contabilidad, 2 método de reconocimiento y 3 una bitácora de cada cliente (Morales,2014, p. 146).



Matriz de operacionalización

Variable: Gestión de Cobranza.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Gestión de Cobranza</b>	<b>Morales (2014)</b> formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (p.90).	Al hacer los créditos de forma adecuada las cuentas por cobrar disminuirían haciendo más llevadero el trabajo de del departamento de cobranzas. Tener al día las cuentas por cobrar, procurar que el cliente tenga sus créditos al día por medio de una adecuada y oportuna captación de recursos. Todo esto va al sistema de cobranzas	<b>créditos</b>	Créditos comerciales	[1-2]	1=Nunca  2=Casi nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre
				Créditos de consumo	[3-4]	
				Créditos a microempresas	[5- 6]	
				Cartera de clientes	[7-8]	
				Políticas crediticias	[9-10]	
			<b>Cuentas cobrar</b> por	Políticas de cobranza	[11-12]	
				Tipos de cobranza	[13-14]	
				Cuentas incobrables	[15-16]	
				Cobranza eficiente	[17-18]	
			<b>Sistema cobranza</b> de	Estrategias de cobranza	[19-20]	
				Clasificación de los clientes	[21-22]	
				Etapas del sistema de cobranza	[23-24]	
				Procedimiento contable	[25-26]	
				Información confiable para la toma de decisiones	[27-28]	
				Departamento de cobranza	[29-30]	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Cobranza**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: CRÉDITOS</b>													
	<b>Indicador : Créditos Comerciales</b>													
1	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales				X				X				X	
2	La empresa aplica acciones legales en los casos que sea necesario				X				X				X	
	<b>Indicador : Créditos de consumo</b>													
3	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo				X				X				X	
4	La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo				X				X				X	
	<b>Indicador : Créditos a Microempresas</b>													
5	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa				X				X				X	
6	La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa				X				X				X	
	<b>Indicador : Cartera de clientes</b>													
7	La empresa mantiene su cartera de clientes				X				X				X	
8	Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes				X				X				X	
	<b>Indicador Políticas crediticias</b>													
9	La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas				X				X				X	
10	El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes				X				X				X	







Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio .....      DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

.....

23 de...SETIEMBRE del 2020

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZA

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa aplicara acciones legales en los casos que sea necesario	S	CS	AV	CN	N
3	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo	S	CS	AV	CN	N
5	La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa	S	CS	AV	CN	N
7	La empresa mantiene su cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
8	Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes	S	CS	AV	CN	N
9	La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas	S	CS	AV	CN	N
10	El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes	S	CS	AV	CN	N
11	La empresa efectúa las políticas necesarias para tener una cobranza efectiva	S	CS	AV	CN	N
12	La gerencia hace la capacitación necesaria para tener una política de cobranza adecuada	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa aplica un tipo de cobranza dependiendo del deudor	S	CS	AV	CN	N
14	La empresa conoce los tipos de cobranza a ejecutar sea cual sea el tipo de deudor	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa implementa sistemas innovadores para gestionar las cuentas incobrables	S	CS	AV	CN	N
16	Existe una capacitación constante para atender los casos de cuentas incobrables	S	CS	AV	CN	N
17	La empresa chequea los niveles de eficiencia en la cobranza	S	CS	AV	CN	N
18	El personal es constantemente capacitado para lograr una cobranza eficiente	S	CS	AV	CN	N
19	El Personal de la empresa usa la estrategia de cobranza adecuada	S	CS	AV	CN	N
20	Existen diversas estrategias dependiendo del tipo de cliente	S	CS	AV	CN	N
21	La empresa tiene los clientes como parte fundamental del sistema de cobranza	S	CS	AV	CN	N
22	El departamento de cobranza se encarga de la clasificación de los clientes	S	CS	AV	CN	N
23	La empresa posee un sistema de cobranza sano porque tiene control de su cartera.	S	CS	AV	CN	N
24	La empresa tiene estandarizado el sistema de cobranza	S	CS	AV	CN	N
25	La empresa mantiene al día los estados contables para tener control de sus clientes	S	CS	AV	CN	N
26	La empresa lleva correctamente el registro de las transacciones u operaciones	S	CS	AV	CN	N
27	La empresa tiene un registro al día de sus clientes	S	CS	AV	CN	N
28	La empresa tiene al día los datos de recobro de deuda para planificar las acciones futuras	S	CS	AV	CN	N
29	La empresa aplica sus políticas en base a los procesos organizacionales	S	CS	AV	CN	N
30	El departamento de cobranza actualiza sus bases de datos constantemente	S	CS	AV	CN	N

*Gracias por completar el cuestionario.*



CARTA DE PRESENTACIÓN

**Anexo 6.- Validación de instrumento variable indicadores de morosidad**

Señor: Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Es: Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

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

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

BARBOZA SANCHEZ, THALIA KARIN

D.N.I.:47039789

Firma

SALINAS BAROLA, FELIX ARTURO

D.N.I: 43480580



## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Indicadores de Morosidad.

Para esta segunda variable se encuentra que según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.

### II. Dimensiones

#### 1. Liquidez

Brachfield (2019) define la liquidez como el problema que viene a ser el primer síntoma de una cartera morosa que a la larga podría convertirse en la liquidación del ente financiero si este no posee correctas líneas de crédito de contingencia (p.15).

#### 2. Riesgo crediticio

Brachfield (2019) afirma que el riesgo de crédito o riesgo crediticio es uno de los más importantes al que se tiene que hacer frente en cualquier entidad financiera (p. 25).



Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacion	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítem	Escala de medición
<b>Indicadores de morosidad</b>	Según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.	Disminuir el riesgo crediticio para evitar los impagos en las instituciones y evitar de esta forma las crisis financieras está asociado a un estudio adecuado del cliente. Es prácticamente imposible tener cartera morosa cero, pero debe ser la meta de toda organización para así mantener adecuados niveles de liquidez.	<b>Liquidez</b>	Capital neto de trabajo	[1-2]	Escala de Lickert 11. Nunca 12. Casi nunca 13. A veces 14. Casi siempre 15. Siempre
				Activo rentable	[3-4]	
				Periodo Contable	[5-6]	
				El índice de liquidez	[7- 8]	
				Gestión de liquidez	[9-10]	
				Estrategias de cobro y crédito	[11-12]	
			<b>Riesgo Crediticio</b>	Conciliación de deuda	[13-14]	
				Riesgo de Liquidez	[15-16]	
				Capitalización	[17 18]	
				Riesgo Legal	[19- 20]	
				Riesgo de cartera vencida	[21-22]	
				Control de la cartera vencida	[23- 24]	
				Análisis de riesgo por cada cliente	[25-26]	
				Rentabilidad	[27-28]	
Riesgo contable	[29-30]					

Variable: Indicadores de morosidad.





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los indicadores de morosidad**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: LIQUIDEZ</b>													
	<b>Indicador : Capital neto de trabajo</b>													
1	La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable			X				X					X	
2	La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo			X				X					X	
	<b>Indicador : Activo rentable</b>													
3	La empresa maneja eficazmente los activos rentables			X				X					X	
4	La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez			X				X					X	
	<b>Indicador : Periodo contable</b>													
5	La empresa mantiene sus libros equilibrados			X				X					X	
6	La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.			X				X					X	
	<b>Indicador : El índice de liquidez</b>													
7	La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.			X				X					X	
8	La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.			X				X					X	
	<b>Indicador Gestión de liquidez</b>													
9	La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.			X				X					X	
10	La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.			X				X					X	
	<b>Indicador Estrategias de cobro y crédito</b>													



11	La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas			X					X				X
12	La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.			X					X				X
	<b>Indicador Conciliación de Deuda</b>												
13	La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.			X					X				X
14	La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas			X					X				X
	<b>DIMENSION 2 : RIESGO CREDITICIO</b>												
	<b>Indicador ; Riesgo de liquidez</b>												
15	La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo			X					X				X
16	El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez			X					X				X
	<b>Indicador: Capitalización</b>												
17	La empresa aprovecha sus estrategias gerenciales para lograr su capitalización.			X					X				X
18	La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.			X					X				X
	<b>Indicador : Riesgo legal</b>												
19	La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal			X					X				X
20	El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal			X					X				X
	<b>Indicador : Riesgo de cartera vencida</b>												
21	La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida			X					X				X
22	La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida			X					X				X
	<b>Indicador : Control de la cartera vencida</b>												
23	La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida			X					X				X
24	La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida			X					X				X



<b>Indicador: Análisis de riesgo por cada cliente</b>																				
<b>25</b>	La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente			X						X										X
<b>26</b>	La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente			X						X										X
<b>Indicador: Rentabilidad</b>																				
<b>27</b>	La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.			X						X										X
<b>28</b>	La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.			X						X										X
<b>Indicador: Riesgo Contable</b>																				
<b>29</b>	La empresa tiene control de los riesgos contables.			X						X										X
<b>30</b>	La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.			X						X										X



Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio .....

DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

...23 de SETIEMBRE del 2020...

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

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CUESTIONARIO DE INDICADORES DE MOROSIDAD**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre Indicadores de Morosidad de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo	S	CS	AV	CN	N
3	La empresa maneja eficazmente los activos rentables	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez	S	CS	AV	CN	N
5	La empresa mantiene sus libros equilibrados	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.	S	CS	AV	CN	N
7	La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.	S	CS	AV	CN	N
8	La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.	S	CS	AV	CN	N
9	La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.	S	CS	AV	CN	N
10	La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.	S	CS	AV	CN	N
11	La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas	S	CS	AV	CN	N
12	La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.	S	CS	AV	CN	N
14	La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo	S	CS	AV	CN	N
16	El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez	S	CS	AV	CN	N
17	La empresa aprovecha sus movimientos gerenciales para lograr su capitalización.	S	CS	AV	CN	N
18	La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.	S	CS	AV	CN	N
19	La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal	S	CS	AV	CN	N
20	El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal	S	CS	AV	CN	N
21	La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
22	La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
23	La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
24	La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida	S	CS	AV	CN	N
25	La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente	S	CS	AV	CN	N
26	La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente	S	CS	AV	CN	N
27	La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
28	La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
29	La empresa tiene control de los riesgos contables.	S	CS	AV	CN	N
30	La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.	S	CS	AV	CN	N

**Gracias por completar el cuestionario.**



Anexo 7.- Matriz de Consistencia

Modelo para la gestión de cobranza y la reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima

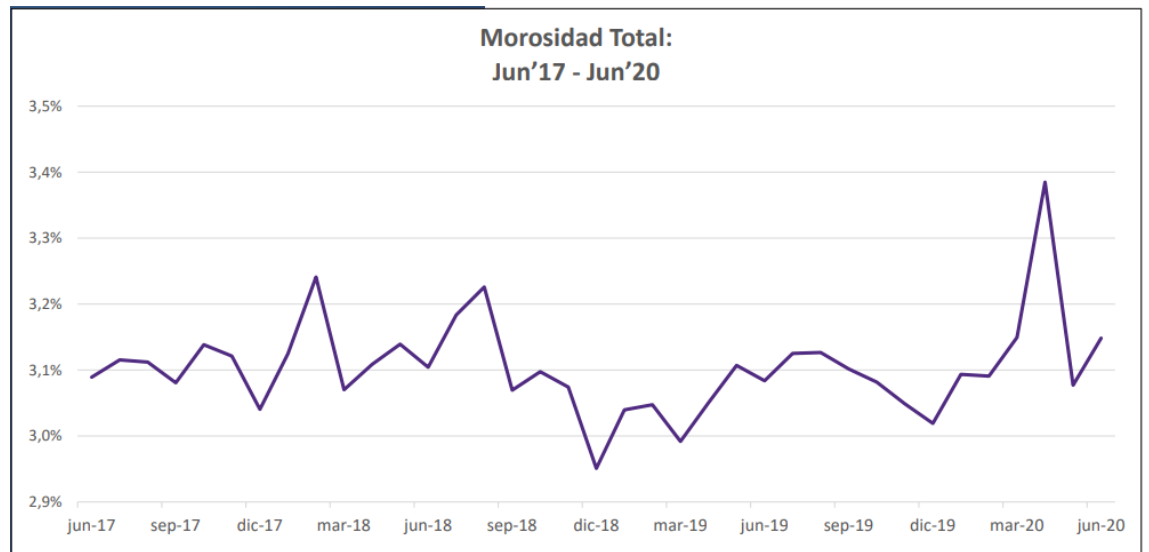
¿Cómo se relaciona la Gestión de Cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020?	Existe una relación significativa entre la Gestión de Cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020	Determinar la relación de la Gestión de Cobranzas y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020	<b>GESTIÓN DE COBRANZA</b>	<b>créditos</b>	Créditos Comerciales	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo Correlacional Población: Todos los trabajadores de la empresa Normaliza S.A.C. Muestra: Todos los trabajadores de la empresa Normaliza S.A.C
					Créditos De consumo	
					Créditos a microempresas	
					Cartera de Clientes	
					Políticas crediticias	
				<b>Cuentas por cobrar</b>	Políticas de cobranza	
					Tipos de cobranza	
					Cuentas incobrables	
					Cobranza eficiente	
					Estrategia de Cobranza	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		<b>Sistema de cobranza</b>	Clasificación de los clientes	
					Etapas del sistema de cobranza	
¿Cómo se relaciona los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020?	Existe una relación significativa entre los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020	Identificar la relación de los créditos y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020			Procedimiento Contable	
					Información confiable para la toma de decisiones	
¿Cómo se relaciona las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020?:	Existe una relación significativa entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020	Identificar la relación entre las cuentas por cobrar y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020		<b>Liquidez</b>	Departamento de Cobranza	
					Capital neto de trabajo	
¿Cómo se relaciona el sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020?	Existe una relación significativa entre el sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza. S.A.C. Lima 2020	Identificar la relación del sistema de cobranza y los indicadores de morosidad en la empresa Normaliza S.A.C. Lima 2020	<b>Indicador de Morosidad</b>		Activo Rentable	
					Periodo Contable	
					El índice de liquidez	
					Gestión de liquidez	
					Estrategias de cobro y crédito	
					Conciliación de Deuda	
					Riesgo de Liquidez	
					Capitalización	



				Riesgo crediticio	Riesgo Legal	
					Riesgo de cartera vencida	
					Control de la cartera vencida	
					Análisis de riesgo por cada cliente	
					Rentabilidad	
					Riesgo Contable	



### Anexo 8.-Tendencia de la morosidad en el Perú del año 2017 hasta junio 2020



Fuente: Boletín ASBANC Junio 2020

### Anexo 9.- Algunos países latinoamericanos y sus niveles de morosidad

Países Latinoamericanos	Morosidad
Brasil	3,80 %
Colombia	3,20 %
Chile	2,00 %
Panamá	1,60 %

Fuente: Zuñiga (2019)





## Anexo 10.- Colocaciones brutas totales del sistema financiero para Noviembre 2019

<i>S/</i>	<i>N° Deudores</i>	<i>Saldo Millones</i>
<i>Total</i>	7,359,486	320,984.00
<b><u>A.- Empresas</u></b>	<b>2,873,638</b>	<b>201,925.00</b>
<i>Corporativas</i>	811	70,335.00
<i>Grandes</i>	3,115	46,196.00
<i>Medianas</i>	36,290	44,825.00
<i>MYPE</i>	2,835,869	40,569.00
<b><u>B.- Hogares</u></b>	<b>5,401,528</b>	<b>119,058.00</b>
<i>Consumo</i>	5,309,962	68,733.00
<i>Hipotecario</i>	267,265	50,235.00

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú

## Anexo 11.- Datos históricos de morosidad año 2019 hasta julio 2020

<i>Año</i>	<i>Porcentaje de morosidad</i>	<i>Diferencia porcentual</i>
2019	9%	
Enero – Julio 2020	20%	<b>11%</b>

Fuente: NORMALIZA S.A.C



Anexo 12.- Operacionalización de variables

Matriz de Operacionalización de la variable *Gestión de Cobranza*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición	
<b>Gestión de Cobranza</b>	<b>Morales (2014)</b> formula la siguiente definición conceptual, la gestión de cobranza está referida a gestionar y realizar el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y realizar el control de la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (p.90).	Al hacer los créditos de forma adecuada las cuentas por cobrar disminuirían haciendo más llevadero el trabajo de del departamento de cobranzas. Tener al día las cuentas por cobrar, procurar que el cliente tenga sus créditos al día por medio de una adecuada y oportuna captación de recursos. Todo esto va al sistema de cobranzas	<b>créditos</b>	Créditos comerciales	[1-2]	1=Nunca  2=Casi nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre	
				Créditos de consumo	[3-4]		
				Créditos a microempresas	[5- 6]		
				Cartera de clientes	[7-8]		
			<b>Cuentas cobrar</b>	por	Políticas crediticias		[9-10]
					Políticas de cobranza		[11-12]
					Tipos de cobranza		[13-14]
					Cuentas incobrables		[15-16]
			<b>Sistema cobranza</b>	de	Cobranza eficiente		[17-18]
					Estrategias de cobranza		[19-20]
					Clasificación de los clientes		[21-22]
					Etapas del sistema de cobranza		[23-24]
					Procedimiento contable		[25-26]
					Información confiable para la toma de decisiones		[27-28]
Departamento de cobranza	[29-30]						

Fuente: Elaboración Propia



Con respecto a la segunda variable se tiene la siguiente tabla resumen mostrando sus datos de interés

**Anexo 13.- Matriz de operacionalización de la variable indicadores de morosidad**

Fuente: Elaboración Propia

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacion	Dimensiones:	Indicadores	N° de Ítem	Escala de medición
<b>Indicadores de morosidad</b>	Según Brachfield (2019) fundamenta que es la causa principal de que algunas empresas lleguen a la quiebra por haber destinado créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (impagos) y que al pasar el tiempo será dinero perdido.	Disminuir el riesgo crediticio para evitar los impagos en las instituciones y evitar de esta forma las crisis financieras está asociado a un estudio adecuado del cliente. Es prácticamente imposible tener cartera morosa cero, pero debe ser la meta de toda organización para así mantener adecuados niveles de liquidez.	<b>Liquidez</b>	Capital neto de trabajo	[1-2]	Escala de Lickert 16. Nunca 17. Casi nunca 18. A veces 19. Casi siempre 20. Siempre
				Activo rentable	[3-4]	
				Periodo Contable	[5-6]	
				El índice de liquidez	[7- 8]	
				Gestión de liquidez	[9-10]	
				Estrategias de cobro y crédito	[11-12]	
			Conciliación de deuda	[13-14]	<b>Riesgo Crediticio</b>	
			Riesgo de Liquidez	[15-16]		
			Capitalización	[17 18]		
			Riesgo Legal	[19- 20]		
			Riesgo de cartera vencida	[21-22]		
			Control de la cartera vencida	[23- 24]		
			Análisis de riesgo por cada cliente	[25-26]		
Rentabilidad	[27-28]					
Riesgo contable	[29-30]					

**Anexo 14.- Fiabilidad de la variable gestión de cobranza para cada pregunta**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos comerciales	91,30	229,806	,674	,892
La empresa aplicara acciones legales en los casos que sea necesario	92,36	233,541	,425	,898
La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de consumo	90,92	253,789	,048	,903
La empresa gestiona la cobranza con mayor énfasis para los créditos de consumo	92,36	230,725	,488	,897
La empresa ejecuta la acción adecuada para cobrar los créditos de microempresa	90,96	245,141	,403	,898
La empresa gestiona la cobranza con plazos más largos para la microempresa	92,36	225,664	,580	,894
La empresa mantiene su cartera de clientes	91,30	229,806	,674	,892
Se aplica la tecnología para chequear los niveles de la cartera de clientes	93,48	253,357	,136	,901
La empresa aplica la gestión de cobranza en cada caso para aplicar las políticas adecuadas	91,78	247,644	,161	,903
El departamento de cobranza de la empresa hace el seguimiento oportuno a sus clientes	92,44	233,598	,454	,897
La empresa efectúa las políticas necesarias para tener una cobranza efectiva	90,84	230,749	,807	,891
La gerencia hace la capacitación necesaria para tener una política de cobranza adecuada	91,30	229,806	,674	,892
La empresa aplica un tipo de cobranza dependiendo del deudor	93,48	253,357	,136	,901
La empresa conoce los tipos de cobranza a ejecutar sea cual sea el tipo de deudor	90,96	245,141	,403	,898
La empresa implementa sistemas innovadores para gestionar las cuentas incobrables	90,84	230,749	,807	,891
Existe una capacitación constante para atender los casos de cuentas incobrables	91,30	229,806	,674	,892
La empresa chequea los niveles de eficiencia en la cobranza	93,48	253,357	,136	,901
El personal es constantemente capacitado para lograr una cobranza eficiente	90,84	230,749	,807	,891
El Personal de la empresa usa la estrategia de cobranza adecuada	90,76	249,819	,203	,900
Existen diversas estrategias dependiendo del tipo de cliente	90,96	245,141	,403	,898
La empresa tiene los clientes como parte fundamental del sistema de cobranza	90,84	230,749	,807	,891
El departamento de cobranza se encarga de la clasificación de los clientes	90,76	249,819	,203	,900
La empresa posee un sistema de cobranza sano porque tiene control de su cartera.	93,08	252,361	,054	,905
La empresa tiene estandarizado el sistema de cobranza	90,80	241,184	,564	,895
La empresa mantiene al día los estados contables para tener control de sus clientes	93,20	245,143	,298	,899
La empresa lleva correctamente el registro de las transacciones u operaciones	90,84	230,749	,807	,891



La empresa tiene un registro al día de sus clientes	91,30	229,806	,674	,892
La empresa tiene al día los datos de recobro de deuda para planificar las acciones futuras	93,48	253,357	,136	,901
La empresa aplica sus políticas en base a los procesos organizacionales	91,78	247,644	,161	,903
El departamento de cobranza actualiza sus bases de datos constantemente	90,84	230,749	,807	,891



**Anexo 15.- Fiabilidad para cada una de las preguntas de la variable indicadores de morosidad**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa cuida el capital neto de trabajo para tener una liquidez aceptable	87,42	284,534	,771	,934
La empresa cuida su eficiencia operativa con un adecuado capital neto de trabajo	85,34	312,107	,104	,940
La empresa maneja eficazmente los activos rentables	87,42	284,534	,771	,934
La empresa posee las políticas adecuadas para lograr un buen nivel de liquidez	85,36	304,153	,399	,938
La empresa mantiene sus libros equilibrados	87,34	281,494	,752	,934
La empresa mantiene al día y preparados sus estados financieros.	85,48	291,357	,674	,935
La empresa hace frente adecuadamente a sus obligaciones a corto plazo.	87,82	312,640	,171	,939
La empresa tiene un buen activo corriente para cubrir sus deudas a corto plazo.	85,92	298,810	,342	,940
La empresa establece sus niveles de liquidez adecuadamente.	87,42	284,534	,771	,934
La empresa atiende sus compromisos teniendo la mejor disposición hacia los inversores.	85,20	294,286	,672	,935
La empresa aplica las mejores estrategias para cobrar sus deudas	85,48	291,357	,674	,935
La empresa entrena al personal para efectuar estrategias adecuadas de cobro.	85,20	294,286	,672	,935
La empresa efectúa la conciliación de deuda de forma efectiva.	85,48	291,357	,674	,935
La empresa posee un personal entrenado para conciliación de deudas	87,42	284,534	,771	,934
La empresa mantiene un riesgo de liquidez bajo	85,34	312,107	,104	,940
El personal está entrenado para mantener controlado el riesgo de liquidez	87,42	284,534	,771	,934
La empresa aprovecha sus movimientos gerenciales para lograr su capitalización.	85,36	304,153	,399	,938
La empresa genera las acciones adecuadas para transformarlas en capital.	87,34	281,494	,752	,934
La empresa evita en todo tiempo el riesgo legal	85,48	291,357	,674	,935
El personal está entrenado en todos los aspectos para evitar el riesgo legal	87,82	312,640	,171	,939
La empresa hará todos los esfuerzos para evitar tener cartera vencida	85,92	298,810	,342	,940
La empresa capacita al personal para así evitar la cartera vencida	87,42	284,534	,771	,934
La empresa ejecuta todas las acciones de control para la cartera vencida	85,20	294,286	,672	,935
La empresa capacita al personal y así conozcan las acciones de control de cartera vencida	85,48	291,357	,674	,935
La empresa realiza los análisis correspondientes de riesgo por cada cliente	87,82	312,640	,171	,939
La empresa posee un personal entrenado en análisis de riesgo por cada cliente	85,36	304,153	,399	,938



La empresa ejecuta en el tiempo las acciones para mantener buenos niveles de rentabilidad.	85,20	294,286	,672	,935
La empresa invierte con un buen análisis para mantener adecuados niveles de rentabilidad.	85,48	291,357	,674	,935
La empresa tiene control de los riesgos contables.	87,82	312,640	,171	,939
La empresa capacita al personal para poder tener el riesgo contable en niveles adecuados.	85,20	294,286	,672	,935



**Anexo 16.- Tabla de correlaciones de todas las dimensiones de la Vx con la Vy**

*Correlaciones*

	VY Indicadores de Morosidad	Dimensión 1: Créditos	Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	Dimensión 3: Sistema de Cobranza	Vx Gestión de Cobranza	
Correlación de Pearson	VY Indicadores de Morosidad	1,000	,312	,305	,239	,330
	Dimensión 1: Créditos	,312	1,000	,553	,526	,825
	Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	,305	,553	1,000	,897	,910
	Dimensión 3: Sistema de Cobranza	,239	,526	,897	1,000	,896
	Vx Gestión de Cobranza	,330	,825	,910	,896	1,000
Sig. (unilateral)	VY Indicadores de Morosidad	.	,014	,016	,047	,010
	Dimensión 1: Créditos	,014	.	,000	,000	,000
	Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	,016	,000	.	,000	,000
	Dimensión 3: Sistema de Cobranza	,047	,000	,000	.	,000
	Vx Gestión de Cobranza	,010	,000	,000	,000	.
N	VY Indicadores de Morosidad	50	50	50	50	50
	Dimensión 1: Créditos	50	50	50	50	50
	Dimensión 2: Cuentas por Cobrar	50	50	50	50	50
	Dimensión 3: Sistema de Cobranza	50	50	50	50	50
	Vx Gestión de Cobranza	50	50	50	50	50





Anexo 17.- Resumen del modelo

Resumen del modelo<sup>b</sup>

Modelo	R	R cuadrado	Error		Estadísticos de cambio					
			R cuadrado ajustado	estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
1	,362 <sup>a</sup>	,131	,074	17,100	,131	2,313	3	46	,088	1,297

a. Predictores: (Constante), Vx Gestión de Cobranza, Dimensión 1: Créditos, Dimensión 3: Sistema de Cobranza

b. Variable dependiente: VY Indicadores de Morosidad



## Anexo 18.- Tabla de coeficientes

Coeficientes<sup>a</sup>

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B		Correlaciones			Estadísticas de colinealidad		
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior	Ord en cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF	
1	(Constante)	56,053	15,100		3,712	,001	25,660	86,447						
	Dimensión 1: Créditos	-,629	1,150	-,254	-,546	,587	-2,944	1,687	,312	-	-,075	,088	11,420	
	Dimensión 3: Sistema de Cobranza	-1,850	1,940	-,564	-,953	,345	-5,755	2,056	,239	-	-,131	,054	18,551	
	Vx Gestión de Cobranza	1,162	,990	1,045	1,173	,247	-,831	3,155	,330	,170	,161	,024	42,020	

a. Variable dependiente: VY Indicadores de Morosidad



**Anexo 19: Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ....., docente de la Facultad Ciencias Empresariales ..... y Escuela Profesional de Administración..... de la Universidad César Vallejo ..... (sede San Juan de Lurigancho), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“ .....  
.....  
.....”

del (los) autor (autores) ....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de .....% 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 el trabajo de investigación / 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. Lugar y fecha,

Lugar y fecha

Apellidos y Nombres del Asesor: Parterno Materno, Nombre1 Nombre2	
DNI	Firma
ORCID	



Anexo 20: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Lima, 23 de diciembre de 2020

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto:

Autorización de ejecución de trabajo de Investigación

Luego de haber revisado el proyecto de trabajo de Investigación "Gestión de cobranza y reducción de los indicadores de morosidad en la empresa NORMALIZA SAC, Lima 2020.", por los estudiantes Barboza Sanchez, Thalle Karin y Bellina Barzola Félix Arturo, la empresa autoriza la ejecución del proyecto de Investigación, así mismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización.

Atentamente

**NORMALIZA S.A.C.**  
  
Erika Barboza Sanchez  
Gerente General - CC

Erika Barboza Sanchez



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, BARBOZA SANCHEZ THALIA KARIN, SALINAS BARZOLA FELIX ARTURO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCCIÓN DE LOS INDICADORES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA NORMALIZA SAC, LIMA 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
BARBOZA SANCHEZ THALIA KARIN <b>DNI:</b> 47039789 <b>ORCID</b> 0000-0002-3450-9863	Firmado digitalmente por: TBARBOZAS9 el 24-12-2020 16:41:12
SALINAS BARZOLA FELIX ARTURO <b>DNI:</b> 43480580 <b>ORCID</b> 0000-0002-1003-8956	Firmado digitalmente por: FSALINASBA el 24-12-2020 16:41:59

Código documento Trilce: INV - 0321491