



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa
privada de Lima, Cercado de Lima, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Curihuaman Valverde, Catherine Vanessa (ORCID: [0000-0002-1833-7627](https://orcid.org/0000-0002-1833-7627))

ASESOR:

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: [0000-0002-98087719](https://orcid.org/0000-0002-98087719))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi papá Richard Curihuaman Concha, por siempre estar a mi lado y sobre todo por el esfuerzo que has realizado para poder brindarme una carrera profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por contar con salud, que en estos momentos es lo primordial.

A mi familia por estar siempre en los malos y mejores momentos. Y mi pareja Victor León Retuerto por el apoyo constante en cada meta que me planteo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización:	20
3.3 Población, muestra y muestreo:	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Niveles de la gestión de cobranza en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	23
Tabla 2: <i>Niveles de formas de pago en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	24
Tabla 3: <i>Nivel de tipos de cobranza en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020</i>	25
Tabla 4: <i>Niveles de estrategias para el cumplimiento de pago en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	26
Tabla 5: <i>Nivel de morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	27
Tabla 6: <i>Niveles de clasificación de clientes morosos en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	28
Tabla 7: <i>Nivel de incumplimiento de pago en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	29
Tabla 8: <i>Niveles de tipo de cliente moroso en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.</i>	30
Tabla 9: Prueba de normalidad	31
Tabla 10: Rangos del coeficiente de Rho Spearman	32
Tabla 11: Correlación de la hipótesis general.....	32
Tabla 12: Correlación para la hipótesis específica 1	33
Tabla 13: Correlación para la hipótesis específica 2	34
Tabla 14: Correlación para la hipótesis específica 3.	35

Índice de figuras

Figura 1. Gráfica porcentual de la variable Gestión de Cobranza.....	23
Figura 2. Gráfica porcentual de la dimensión 1 Formas de pago.....	24
Figura 3. Gráfica porcentual de la dimensión 2 Tipos de cobranza.....	25
Figura 4. Gráfica porcentual de la dimensión 3 Estrategias para el cumplimiento de pago.	26
Figura 5. Gráfica porcentual de la variable 2 Morosidad.....	27
Figura 6. Gráfica porcentual de la dimensión 1 Clasificación de clientes morosos.	28
Figura 7. Gráfica porcentual de la dimensión 2 Incumplimiento de pago.	29
Figura 8. Gráfica porcentual de la dimensión 3 Tipo de cliente moroso.	30

Resumen

El presente trabajo de investigación abarco como objetivo general Determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020. La metodología utilizada fue bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal de tipo aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional, además de un método hipotético deductivo y así mismo se consideró como instrumento un cuestionario la cual posee 21 preguntas, el cual se aplicó a los colaboradores de una empresa privada del área de cobranza. La población de este proyecto de investigación estuvo conformada por 30 colaboradores de una empresa privada. En donde se utilizó una muestra censal para esta investigación, que fue compuesta por el 100% de una determinada población. La técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia debido a que se utilizó el 100% de la muestra. Los datos procesados permitieron corroborar mediante el estadístico no paramétricos RHO de Spearman se observó que el coeficiente de Correlación de las variables (0,568) Gestión de cobranza y Morosidad es positiva moderada a su vez mantiene una correlación significativa (0,001), lo cual se pudo concluir que existe una relación positiva moderada entre la gestión de cobranza y la morosidad en la organización.

Palabras clave: Gestión de cobranza, morosidad, efectividad.

Abstract

The present research work includes as a general objective to determine if there is a relationship between collection management and delinquency in a private company in Lima, Cercado de Lima, 2020. The methodology used was under a quantitative approach, with a non-experimental design and of Cross-sectional applied type, with a descriptive and correlational level, in addition to a hypothetical deductive method and likewise, a questionnaire was considered as an instrument which has 21 questions, which was applied to the collaborators of a private company in the collection area. The population of this research project was made up of 30 collaborators from a private company. Where a census sample was used for this research, which was composed of 100% of a determined population. The sampling technique was non-probabilistic for convenience because 100% of the sample was used. The processed data allowed to corroborate by means of Spearman's non-parametric RHO statistic that the Correlation coefficient of the variables (0.568) Collection management and Delinquency is positive, moderate in turn, maintains a significant correlation (0.001), which was able to conclude that there is a moderate positive relationship between collection management and delinquency in the organization.

Keywords: Collection management, delinquency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas crediticias han formado parte esencial en cuanto a sus ingresos, por lo cual pudo generar un incremento económico beneficioso para el país, especialmente las cooperativas y cajas financieras las cuales fueron conformadas por socios que prefirieron ahorrar periódicamente su propio dinero para que al futuro puedan solicitar préstamos, también se puede resaltar que toda cooperativa se rige bajo la norma de la Superintendencia de Banca y Seguro(SBS) siendo la principal organización de poder cuidar y proteger a los usuarios que llegaron a invertir su dinero en dichas instituciones dedicadas al rubro de créditos y ahorro ya que son entidades que en diversas ocasiones se encuentran expuestas a tener retrasos de pagos o en los peores casos incumplimientos de estos , esto llegó a traer como consecuencias riesgos a las empresas a su vez perjudicar gravemente a la continuidad financiera , debido a que la morosidad en el transcurso del tiempo ha sido muy común en la sociedad trayendo con el transcurso del tiempo problemas de liquidez, ya que si no está bien establecida las medidas crediticias adecuadas . **A nivel internacional** Morales y Morales (2014) indican que en el siglo XXI se dio una crisis , la cual fue producida por diferentes factores, así como la forma de la entrega de los créditos de las entidades bancarias a los clientes relacionados con los créditos hipotecarios en EEUU, las cuales mantenían un incremento de riesgo , debido a que los clientes contaban con la opción de hacer abonos a sus pagos según sus estados de cuentas (cuotas de cada mes), En el 2008 se obtuvieron un incremento máximo de los intereses por el incumplimiento del pago de crédito de los clientes. Apenas las entidades bancarias subieron la cartera de clientes vencidos por la carencia de cumplimiento de pago, se dio la quiebra de algunas empresas financieras, una de ellas resulto ser la empresa de seguros y la situación de los bancos, y hubo otras entidades financieras que bajaron su capital teniendo una falta de cumplimiento por parte de los clientes, por lo que se pudo evidenciar un volumen de entidades con problemas, siendo en primer lugar EEUU y continuando en otros países. Godoy (2018), menciona que transacciones comerciales tal como lo son los créditos han traído como consecuencia en algunos casos el incumplimiento de estos compromisos de pago, ha existido desde tiempos remotos denominado como: morosidad, que va desde que el hombre habito la paneta conviviendo en sociedad, efectuando sus labores cotidianas para poder

sobrevivir en su entorno, dando un inicio al intercambio de productos o artículos denominado los con el término “trueque”, para que más adelante pueda enriquecerse en cuanto a lo cotidiano, tales como el vender, comprar, ceder, etc. Por tal motivo la cobranza es una de las partes más fundamentales de todo tipo de negocio que pueda vender a crédito. Por lo tanto, el crédito en algunos casos es limitado a consecuencia de los riesgos que puedan presentarse en el negocio a lo largo del tiempo, a estos se les añade el factor circunstancial o también natural, dado que por las circunstancias difíciles de los clientes por situaciones no planificadas. **A nivel nacional** la morosidad ha sido transformado en la preocupación fundamental de la gestión financiera de las organizaciones, más aún con la pandemia que estamos atravesando en estos tiempos, como resultado se ha empezado a generar un aumento progresivo de retraso de los pagos de varias entidades financieras, trayendo como consecuencia un problema del crecimiento en las organizaciones y problemas en los costos financieros, como la disminución de beneficios. Además de ello se puede mencionar los intereses elevados que se empiezan a generar en cuanto al sistema monetario Nacional y se reflejan en algunos departamentos de nuestro país, esto enriquece a los préstamos y por lo siguiente las entidades financieras optan por prestarse liquidez y por consecuencia se complica realizar sus obligaciones. **A nivel local** Según la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) mencionó que el indicador respecto a la morosidad de créditos bancarios se sitúa en un porcentaje de 3.04% en el mes de enero del año 2019, teniendo así un incremento de 0.09 puntos porcentuales a comparación del mes de diciembre del 2018, aunque la variación de la tasa anual resulto negativa (-0.09 puntos porcentuales). A pesar del avance leve del indicador, es de vital importancia señalar que se sitúa debajo del promedio de los doce últimos meses (3.11%). Teniendo como base la **realidad problemática** donde se describe la situación actual de las consecuencias de la morosidad ante la gestión financiera de las organizaciones. **Problema general:** ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020? **Problemas específicos:** 1. ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la clasificación de clientes morosos en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020? 2. ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020? 3. ¿Cuál es la

relación entre la gestión de cobranza y el tipo de cliente moroso en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020? La **justificación teórica**: Según Bernal (2010). Establece que una justificación teórica existe cuando se establezca en la investigación a presentar, es manifestar el debate y la reflexión acerca de confrontar una teoría, conocimiento existente, y comparar resultados”. La investigación tuvo diversas teorías referentes al tema con sus respectivos autores donde se detalló cómo influye una gestión de cobranza respecto a la morosidad en las empresas. Donde todos los datos obtenidos fueron procesados para poder implementar mecanismos y técnicas que puedan ayudar a reducir la morosidad, de acuerdo a los autores citados en la investigación, que indican que el no establecer estrategias y procedimientos para una buena gestión de cobranzas tendrá como consecuencia que las empresas tengan problemas financieros, dando como resultado el quiebre de la organización. La **justificación metodológica**: Según Bernal (2010). Refiere a que esto se genera en cuanto la investigación se va a ejecutar, en donde se plantea una nueva estrategia y un nuevo método para así generar un conocimiento confiable y valido.” Por lo tanto, la investigación estuvo dirigido a poder identificar la relación respecto a las dos variables en estudio denominados Gestión de cobranza y la morosidad. De acuerdo a la investigación se aplicó el método descriptivo correlacional. Finalmente, en la **justificación práctica**: Según Bernal (2010). Señala que “la justificación práctica de una investigación debe tener un desarrollo que pueda ayudar a solucionar un problema o, por lo menos brindar tácticas que al desarrollarse servirá para poder resolverlo.” La investigación tuvo como principal objetivo proveer competencia a las variables en estudio, además los resultados obtenidos determinaron si existe o no relación entre gestión de cobranzas y la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020. Como **objetivo general**: Determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020. En cuanto a los **objetivos específicos**: 1. Determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y la clasificación de clientes morosos en una empresa privada lima, Cercado de Lima, 2020. 2. Determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020. 3. Determinar si existe relación entre la gestión de cobranza y el tipo de cliente moroso en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020. Se

abordó como **hipótesis general**: Existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020. Del mismo modo se realizaron las hipótesis específicas: 1. Existe relación entre la gestión de cobranza con la clasificación de clientes morosos en una empresa privada lima, Cercado de Lima, 2020. 2. Existe relación entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020. 3. Existe relación entre la gestión de cobranza y el tipo de cliente moroso en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Chiriani et. al (2017) plantearon el objetivo de estudiar respecto a la gestión de las políticas cobranza y créditos en cuanto a las medianas empresas, pequeñas empresas y micro empresas denominadas (MIPYMES) para determinar su sustentabilidad financiera en Asunción. En cuanto a la metodología empleada se dio con un enfoque cuantitativo, teniendo un diseño experimental con corte transversal y a su vez descriptiva, teniendo como muestra probabilística , y una formulación de preguntas online durante el periodo de agosto a octubre del 2017, su cuestionario estuvo conformado por 25 ítems, por lo cual se empleó 234 empresas con categorización de MIPYMES como muestras , concluyendo con que un 88% de las empresas se dedican a comercializar sus ventas de crédito, también se observó que un 56% de las empresas mercantiles no emplean las políticas de cobranzas y crédito y un 70% no conoce ni aplica la política de crediticia. Chavarin (2015) en su artículo ellos tuvieron como objetivo de comprobar mediante la práctica, respecto al caso de México en cuanto a la morosidad representa significativamente la rentabilidad las entidades bancarias , a su vez se realizó la hipótesis respecto al indicadores respecto a la morosidad destinados a los prestatarios , la cual tiene un gran impacto significativo y negativa respecto a la rentabilidad de los bancos, de tal manera que estos tienen que ser muy selectiva cuando se asigna los crédito con la finalidad de reducir el crecimiento del indicador de morosidad para no perjudicar la rentabilidad . para ello se analizó una base de 42 bancos comerciales que representaran técnicamente a casi todo el universo de la banca comerciales en México durante los años 2007-2013, dando como resultado que los 42 bancos son todos los que mostraron la información respecto a la morosidad y sus índices en el presente estudio. Golman y Bekerman (2017), en su trabajo tiene el objetivo de distinguir las determinantes variables respecto al mayor o menor grado de **morosidad** con respecto al pago de los clientes de los micro- financieros en el estudio con referencia a la asociación Civil Avanzar, utilizo como metodología el análisis de la base de datos respecto a la institución social argentina, donde se analizó las características que más resaltan en los prestatarios así mismo como el crédito entregado , para explicar la conducta frente al pago de las cuotas. Y se obtuvo como conclusiones que se pueden permitir analizar los problemas respecto a la información que existe al momento de otorgar

algún crédito para organizaciones con algunas de este trabajo. Lemoine et.al.(2017), en su proyecto tuvo el objetivo de realizar un prototipo referido a la gestión de cobranza dirigido a la disminución en cuanto a la carpeta incobrable que esta generado por los microcréditos del Banco Nacional de Fomento (BNF) en Ecuador específicamente en cantón Bolívar, se efectuó un análisis externo e interno de la entidad para poder determinar los puntos más débiles y fuertes. Esto permitió ubicar los créditos los cuadrantes clientes insatisfecho y poco satisfecho, se evaluó un presupuesto para otorgar los créditos con la finalidad de analizar las causas principales de los servicios que se otorgan para definir los problemas objetivos y subjetivos, dando como resultados definir estrategias de crecimiento, estrategias competitivas y estrategias de defensas. Velastegui y Sánchez (2017) tienen como principal objetivo es aportar información respecto a la importancia de la recaudación de deudas de los clientes de las Cooperativas de crédito y ahorro Innovación Andina en el área de cobranza, está dirigido al desarrollo de soluciones para poder reducir los altos niveles de morosidad y los altos niveles de deudas diversas de los clientes contraídos con la cooperativa en el sector financiero, se realizó el análisis, de la importancia que puede tener un sistema con bases de datos de recaudación de forma provechosa. Logrando así poder generar de forma más eficientes los medios emplearlos de la mejor manera posible brindando así un soporte a las actividades realizadas a cabo en el transcurso de los procesos alcanzado así un control sobre los clientes deudores. Teniendo como conclusión el respaldo en cuanto las decisiones escogidas en el transcurso del proceso para así obtener los resultados esperados respecto a la recuperación de deudas. Pavan y Barreda (2019) en su artículo Should I default on my mortgage even if I can pay? Experimental evidence (¿Debo incumplir con mi hipoteca incluso si puedo pagar?) tienen como objetivo en su artículo que decisión deben tener cada persona frente a su deuda sobre una hipoteca, teniendo como un método experimental para la hipótesis del “doble disparador”: las personas que enfrentan bajos precios y bajos ingresos de la vivienda tienen más probabilidades de no cumplir con sus pagos. Los individuos tratan de consumir en los primeros períodos de la vida: son “cautelosos” cuando se endeudan. Tanto la introducción de una probabilidad de recurso del 50% como la Recompensa de propietario responsable son muy efectivas para prevenir el incumplimiento en el laboratorio, especialmente en

personas que reciben un impacto negativo en los ingresos cuando los precios de la vivienda son bajos. Teniendo como resultado que las personas incumplen con sus obligaciones y esto se ve afectada por preocupaciones sobre normas sociales en el contexto del experimento. Palwoski y Surya (2020) en su artículo Optimal valuation of American callable credit default swaps under drawdown of Lévy insurance risk process (Valoración óptima de los swaps de incumplimiento crediticio exigibles estadounidenses bajo Disposición del proceso de riesgo del seguro Lévy) tienen como objetivo analizar la valoración de los swaps de incumplimiento crediticio, usando como una teoría de la excursión del proceso de Lévy, y se utilizó un enfoque martingala. para el proceso de reducción y la convexidad de la función de escala bajo la transformada de medida de Esscher. donde los resultados se dan explícitamente en términos de la función de escala del proceso de Lévy, teniendo como conclusión que la función de valor del problema de parada es poder satisfacer las condiciones de pagado continuo y del independiente de la regularidad de las rutas de muestra del proceso de Lévy. Croux et al. (2020) en su artículo Important factors determining Fintech loan default: Evidence from a lendingclub consumer platform (Factores importantes que determinan el incumplimiento de los préstamos Fintech: evidencia) tienen como objetivo poder examinar los predeterminados de préstamos Fintech, donde utilizo una muestra de más de un millón de préstamos personales que se originaron a través del consumidor de LendingClub plataforma durante el período 2007-2018. Los resultados muestran que sería de mayor importancia que los reguladores brinden una mayor transparencia en términos de claridad y orientación regulatoria sobre qué datos alternativos así también los prestamistas deben dar más atención a cómo toman decisiones y comprenden sus propias decisiones que pueden ser impulsadas por algoritmos complejos dentro de las cajas negras desde una plataforma de consumidores de club de préstamos. Hossain et al. (2020) en su artículo Default risks, moral hazard and market-based solution: Evidence from renewable energy market in Bangladesh (Riesgos de incumplimiento, riesgo moral y solución basada en el mercado: evidencia de mercado de energías renovables en Bangladesh) analiza un caso único de riesgos de incumplimiento asociados con un programa de viviendas solares en Bangladesh, implementado por Infrastructure Development Company Limited (IDCOL). De 4,3 millones de hogares solares hogares adoptantes, alrededor de 1,2 millones de

hogares incumplieron el pago de su pago de la vivienda solar sistema. Teniendo como encuesta primaria datos de 1300 hogares, se observó que varios shocks exógenos y restricciones financieras pueden explicar la situación predeterminada de las personas junto con una parte de los clientes predeterminados que se seleccionan negativamente en el contexto del problema de riesgo moral, que es consistente con la predicción de nuestro modelo teórico. Alejandro y Avilés (2017). En su proyecto de tesis titulado “Propuesta de procedimientos para disminuir la cartera vencida de la empresa SAMISA, Guayaquil”. Donde planteo el objetivo de plantear los procedimientos respecto a la cobranza y crédito, para así disminuir la cartera vencida de la empresa SAMISA que se encontraba con un nivel de morosidad de 16 %. El tipo de investigación es aplicada según el análisis metodológico se determinó que mantiene un nivel descriptivo con enfoque cuantitativo. Para ello tomaron su instrumento el cuestionario y determinadas encuestas como método de recaudación de datos, mantuvo de área de crédito y cobranza a 24 trabajadores, tomando como muestra 12 trabajadores en total. Concluyendo que se tiene que tener una mejor gestión del departamento, así también de llegar a las metas que se establezcan en la empresa, para así poder tener una manera de trato hacia el cliente moroso con el fin de mejorar las ventas y brindar una buena percepción de la organización. **A nivel nacional**, Álvarez y Apaza (2019) en su estudio determina la relación de la morosidad con los riesgos de crédito en las cooperativas y ahorro Qorilazo, con un diseño no experimental-transaccional y con un enfoque cuantitativo con la finalidad de determinar si existe una relación de la variable mediante un patrón predecible. Llegando así que el total de la población, que estuvieron formados por 35 ejecutivos de consentimiento de préstamos; teniendo como técnicas, a la encuesta para determinar el nivel del riesgo del préstamo que evalúan los ejecutivos previamente al otorgamiento de créditos, con el fin de obtener una determinación de los índices de morosidad de los créditos otorgados por los 35 ejecutivos. Mostrando como resultado final que el riesgo de incumplimiento logro un valor promedio de 3.09, el cual de acuerdo a la variación alcanza un nivel regular, así mismo el riesgo de exposición, alcanzó un nivel de riesgo alto (promedio=2.46); y por último la medición de riesgo de recuperación se vio con un nivel bajo (promedio=4.66). Benites (2016) este artículo tiene el objetivo de crear propuestas estrategias para la cobranza y así poder

mejorar su efectividad respecto a la recaudación de servicio administrativa tributaria en Trujillo y su principal objetivo es conservar los liderazgos mediante la innovación y las creatividades en cuanto a la estrategia de recaudación. La metodología que se utilizó es de diseño cuasiexperimental, así también como el método deductivo-inductivo; teniendo como las encuestas y las entrevistas como la recolección de datos. Es así que se puede concluir que, al aplicar estrategias para la cobranza, se podrá lograr un incremento de efectividad respecto a la reducción tributaria, y así poder mejorar las principales funciones, brindando así un servicio de mejor calidad, poder alcanzar un liderazgo absoluto teniendo una buena relación entre el administrado y la administración. Guillen (2020) tuvo como finalidad principal diagnosticar como la auditoría en cuanto a la gestión crediticia se ve reflejado en cuanto a la rentabilidad para las Cooperativas de crédito y ahorro Micro finanzas Prisma (COOPAC MFP). La investigación que usó es descriptiva y explicativa y no experimental, donde realizaron entrevistas y encuestas, a los ejecutivos de cobranzas y créditos con información documental y financiera en cuanto a la COOPAC MFP. Y como resultado se determinó que no existe una gestión crediticia buena en la contratación de ejecutivos de cobranza y crédito, así como también hacía con las medidas que tienen para la evaluación de la obtención de un crédito y de un monitoreo de la cartera vencida y riesgos. Miranda (2017) en su tesis estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma, tuvo como principal objetivo determinar cuál era la relación que existían entre las estrategias de cobranza y la morosidad hacia los clientes de la organización Talma, Callao - 2017. Donde su investigación es de diseño no experimental, donde su muestra estuvo determinada por 73 trabajadores, lo cual empleó un tamaño de muestra de 62 ejecutivos de la empresa con un muestreo aleatorio simple. Para ello un cuestionario tipo Likert lo cual fue evaluado por expertos de la materia, el Alpha de Cronbach se utilizó como confiabilidad, llevando aquellos resultados al software SPSS versión 23. Teniendo como resultado que sí mantiene una relación significativa entre las dos variables. Bruno y Pando (2019) en su tesis “estrategias de cobranza y la morosidad en la Cooperativa León XIII – Pacasmayo – 2019”, plantea determinar cuál es la relación que existe entre las dos variables. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal- correlacional. Conformada por un conjunto de población de 728

clientes con 125 de muestra, teniendo como muestreo probabilístico aleatorio de manera simple, se empleó Kolmogorov- smirnov en la prueba de normalidad; dando como resultado que no tiene una distribución normal. Empleando Rho-Speaman como coeficiente de correlación, mostrando un resultado de (-0.528**), demostrando que si existe una relación altamente significativa, inversa moderada. Godoy (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018 . Fue de tipo aplicada su proyecto, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo–correlacional y su diseño es no experimental. Tomo 32 colaboradores como población, dando como resultado sobre la gestión de cobranza si se relaciona con la morosidad en la empresa. Timana (2019) este trabajo de investigación tuvo como principal objetivo establecer un nuevo sistema para la cobranza en la empresa a Wimax Corporación E.I.R.L., con la finalidad de mejorar los procesos de cobranza, en cuanto al tipo de investigación planteada fue de enfoque cuantitativa, cuyo nivel es descriptiva y el diseño empleado fue no experimental con corte transversal. Donde la población estuvo definida por 10 personas y la muestra seleccionada fue la totalidad de la población, posteriormente se aplicó el instrumento que permite determinar el nivel de satisfacción con respecto al sistema actual ,se observó que el 60% de los colaboradores a quienes se realizaron la encuesta no se encuentran satisfechos con el sistema que se maneja la organización. Yépez (2018) Este trabajo se realizó para poder determinar sobre la influencia en los niveles de morosidad y la gestión del riesgo crediticio de la Financiera CREDINKA S.A. – Agencia Quillabamba – periodo 2015. El tipo de investigación es correlacional y descriptivo. En cuanto al método es el hipotético inductivo – deductivo. Su diseño es de corte transversal y transeccional, no experimental. La población fue de 4,079 clientes, teniendo como muestra 124 y los 22 colaboradores de la entidad financiera. Viendo un resultado para una buena gestión del riesgo de préstamos o créditos en base al desarrollo de políticas, estrategias y aplicaciones para la aprobación, así como el debido monitoreo de ellos y lograr la recuperación de los clientes. Figueroa (2015) en su proyecto titulado Factores de la Morosidad y su Influencia en el Pago del Impuesto Predial en la Municipalidad de Huánuco - 2015, está referido al aporte del ámbito de la investigación, que tiene puntos cruciales para la ciencia contable, debido a que son

partes de los saberes respecto a los imperceptibles, donde los resultados pueden causar un cambio sustancial en la contabilidad. El tipo de la investigación es de enfoque cuantitativo y el nivel de este trabajo es descriptiva, teniendo como conclusión para este artículo que los principales factores económicos de morosidad influyen respecto al pago, por lo tanto, se concluye que existe una deficiente capacidad económica del jefe familiar y sumado con ello la presión de los gastos del hogar en su familia para cumplir de esos deberes. Heredia y Torres (2018) El objetivo de este artículo es definir como impacta la gestión respecto a la morosidad en la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito; así como analizar la rentabilidad a través de ratios (ROA y ROE) y determinar el impacto de la morosidad en la rentabilidad. Este trabajo fue de tipo Propositiva – Descriptiva, donde se determinó una encuesta a 24 personas, la variable Gestión de Morosidad fue valorizada “Muy Bueno” (71%), sus dimensiones fueron valorizadas: Mora Vencida “Muy Bueno” (75%), Capacidad y garantía de pago “Bueno” (63%) y Mora Alto Riesgo “Muy Bueno” (58%); la rentabilidad fue valorizada “Muy Bueno” (50%) y sus dimensiones fueron valorizadas: Utilidad “Muy Bueno” (54%), Eficiencia de Cartera de Clientes “Bueno” (63%) y Estados Financieros “Bueno” (46%)llegando a la conclusión que el impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja de Ahorro y Crédito es inversamente proporcional y directo , y la morosidad fue de 5.89% y rentabilidad ROA 1,0% y ROE 4,9%; dos factores influyen en resultados: no pedir garantía de respaldo y no profundizar análisis de riesgo; urgente prevenir moras y recuperar eficientemente el crédito, optimizar el seguimiento ,mejorar análisis de riesgo, monitoreo y evaluación; capacitar clientes , comunicación y ampliar el sistema de información. Gallegos, et al (2016) El objetivo del presente trabajo es definir y a su vez incorporar un método que mejore la cobranza, la cual permita mejorar el contacto con el deudor incentivando a cumplir con sus pagos pendientes teniendo así una recuperación para la empresa y llegando a las metas trazadas por cada mes, también beneficiará al ejecutivo de cobranza ya que obtendremos un mayor ranking de recuperación de los clientes. Dicha investigación es de diseño pre experimental haciendo uso de un diagrama de operación del proceso y análisis de procesos, teniendo como conclusión que la mayor ponderación es tener una buena gestión de cobranza así el deudor para que cumpla con su responsabilidad de pago. Ruiz (2018) El artículo analiza, cual es la relación que existe respecto a la calidad de

gestión de los servicios públicos municipales y la cultura tributaria en el distrito de Lince, entre los años del 2011 hacia el 2014. En este proyecto, se tomó un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de alcance correlacional y descriptivo, cuyo diseño es no experimental con corte transversal, que estuvo direccionado a las personas que estuvieran inscritos en el registro de contribuyentes de la Municipalidad distrital de Lince, con una muestra de 298 personas para esta investigación. Las técnicas utilizadas han sido la recopilación documental y la encuesta, teniendo como conclusión que el aumento de la morosidad en el pago de arbitrios, sobre la calidad de gestión tributaria de la administración en la municipalidad de Lince y los tributos municipales que mantienen un deficiente con la prestación de servicios como lo es en la limpieza pública, seguridad ciudadana y de ornato. Lizarzaburu y Del Rio (2016) tuvieron como objetivo analizar el rendimiento del sistema financiero nacional, respecto a los últimos años y cómo ha evolucionado sobre el rol de la reputación bancaria en él, teniendo como estudio cualitativo y cuantitativo, donde se indica los 4 bancos con mayor representación de la entidad bancaria, seleccionando entre ellos a las colocaciones, patrimonio y captaciones. El análisis a su vez también busca establecer una relación inicial entre la solvencia financiera y la reputación corporativa, concluyendo en que la imagen sobre la entidad bancaria es uno de los factores con mayor influencia acerca de los rendimientos financieros respecto a los bancos en el sistema financiero nacional. Por ello tenemos en relación a la **gestión de cobranza** a la **Teoría de contingencia**. Según Chiavenato (2014) nos indica que esta teoría no tiene nada definido o absoluto en la teoría administrativa y las empresas o, que todo es relativo. Respecto al enfoque de contingencia quiere decir existe una relación funcional entre el ambiente y las técnicas administrativas y las condiciones que se dan en el entorno para alcanzar la efectividad de los objetivos empresariales. A su vez tenemos la **Teoría de Crédito** en donde Ludwin (2012), menciona que esta teoría de crédito está determinada por etapas en cuanto al desarrollo económico, de las cuales se diferencian entre tres: La economía natura, es cuando adopta las cualidades de la economía de tráfico, la cual se caracteriza por que un determinado bien puede ser cambiado por otro. La economía monetaria, su principal característica es que un bien puede ser un mecanismo de cambio, así mismo puede adoptar otras funciones, especialmente en cuanto a la unidad de cambio. De tal modo no se realiza un cambio directamente,

bien contra bien, en otros casos será un cambio indirecto. Y tenemos a la **Teoría de Intercambio**, Homans (1961), indica que esta teoría del intercambio se trata de la interacción, teniendo como objetivo de la investigación los fenómenos grupales en cuanto a la conformidad respecto a las normas, poder y similares. Donde se realiza un contacto entre dos personas o individuos, con lo que ambas partes esperan obtener ganancias de ello y se conserva las expectativas de confirmarse. Por otra parte, tenemos para la **morosidad** a la **Teoría de crecimiento** Smith y Malthus (2012) señala que la teoría de crecimiento comprende parte de la economía la cual tiene como función analizar los puntos con mayor importancia, que determinara el ritmo en que aumenta la misma organización o empresa, a lo largo del tiempo. Así que la teoría de crecimiento quiere decir que es el incremento de los principales factores económicos, a su vez son de vital importancia contar con ello porque permitirá ser más competitivos con uno mismo. A su vez en esta teoría indica que, al tener una mayor tasa de crecimiento, tendremos una mayor oportunidad de cumpliendo con sus obligaciones y seguir mejorando, para poder alcanzar un incremento se debe considerar la proporción de ingreso ahorran y se obtienen en la fuerza laboral, la inversión que se hace y la tasa de las mejoras tecnológicas. Teniendo en cuenta también a la **Teoría económica** Krugman (1997), señala que la Económica tiene el objetivo de explicar el funcionamiento de las economías y la relación de los agentes económicos. Respecto a la aplicación del análisis económico no necesariamente se aplica a la finanza, la sociedad, el gobierno y los negocios, sino que puede ser aplicada también respecto a la familia, la inseguridad ciudadana, educación, la política, a la salud, a los derechos, la guerra, la ciencia y las instituciones sociales. La influencia respecto a la expansión de la economía social, el dominio de la expansión de la economía en las ciencias sociales ha sido catalogado como un imperialismo económico. **Teoría del Riesgo** según Pascale (2011) Esta teoría conlleva tres principales aspectos: la relación de empleo, el equilibrio organizacional y los mecanismos de la racionalidad acotada, en cuanto a ello nos basaremos sobre los mecanismos de la racionalidad acotada, por lo que se genera por la búsqueda de alternativas y satisfacción. El individuo no suele conocer todas las posibles alternativas, debido a que cuenta con una información limitada. Respecto al agente económico es quien se encarga de busca alternativas y, una vez encontrando las mejor alternativas a su criterio,

desiste en la búsqueda de otras alternativas y selecciona la más adecuada al caso. **En el enfoque conceptual**, se inició con la definición conceptual de la primera variable, **gestión de cobranza** en donde Morilla (2018) nos dice que es el procedimiento para elaborar las estrategias de cobranza, que está enfocado directamente a los clientes que se encuentran atrasados en sus pagos a través de distintos canales, entre ellos se encuentran las llamadas, mensajes de WhatsApp, cartas, emails, donde la función de ello es brindar información sobre sus estados de cuenta, las deudas pendientes, información respecto a las formas de pago, con el fin de cancelar su deuda. Asimismo, Morilla (2018) nos menciona sobre la importancia de las cobranzas, ya que indica que esto tiene influencia respecto al activo no corriente, debido al incremento en la distribución de la mercadería en el mercado, por medio de las ventas a largo plazo o las ventas a mediano plazo, siendo así el medio de liquidez el cual dependerá del tipo de gestión de cobranza, trayendo como resultado un buen manejo de. Para esta variable se generaron 3 dimensiones, siendo las primeras **formas de pago** Ballesteros (2005). Menciona que es un nos indica que estos medios son mecanismos empleados en los bancos, que a través de ellos pueden cancelar deudas o transferencias de fondos, los cuales se puede realizar entre usuarios que radican en un mismo país como en otros países. Para ello se seleccionó **3 indicadores**, siendo como el primero **recibo**, Adarve en su revista científica titulado “Corporación Jurídica” (2012), indica que un recibo se considera un intermediario por donde el destinatario o merecedor debe confirmar, además especifica que ha recepcionado el pago con un concepto determinado. El recibo nos permitirá tener el comprobante de la operación como el importe acordado, datos de ambas partes y el producto que se está adquiriendo. Asimismo, como segundo indicador es **pago on line**, lo cual Pegueroles (2002) menciona que los sistemas de pago on-line son los de más fácil solución ante los problemas de double-spending (doble gasto) pero también son los que generan mayor inconveniente en las redes, debido a la necesidad de realizar una conexión con el Banco para cada realización una operación de pago. Como tercer indicador tenemos a la **transferencia bancaria**, en donde según Adarve Corporación Jurídica (2012) señala que los factores que intervienen en una transferencia bancaria son tres. Donde dos factores son intervinientes directos en un determinado negocio jurídico, donde los pagos se realizan a través de transferencias, se le

denomina ordenante (aquel que organiza el pago mediante un denominado transferencia) y el beneficiado (persona que realiza la recepción la remuneración, el beneficiado por el medio de pago denominado también como transferencia). El último indicador se relaciona a la entidad que usualmente es de créditos o bancaria que a través por la cual se articula como medio de pago. La intermediación financiera es dada por la entidad financiera, por el cual se realizan los pagos. Por lo tanto, es sumamente recomendable que la gran cantidad de pagos a empresas sean bancarizados, debido a que nos ayuda a controlar mejor la información de pagos que se reciban. Como **segunda dimensión** es tipos de cobranza Morilla (2018) se refiera a las diferentes formas de realizar la cobranza se ejecutan dependiendo al monto adeudado y a la fecha que se pactó. Es de conocimiento que la cobranza es parte fundamental dentro de una organización, ya que forma parte esencial para poder continuar dentro del mercado financiero. Y como **primer indicador** es las llamadas telefónicas donde Morales y Morales (2014) indican que la forma con mayor efectividad de la cobranza, se da a través de la generación de las llamadas, por lo que permite mantener una respuesta más directa con el cliente mediante la conversación o el diálogo. Para que las llamadas se realicen con mayor efectividad se necesita tener una escucha activa, con el fin de obtener mayor información y poder tener el histórico de pagos del cliente, ya que con esta información podremos tener un mejor seguimiento con los compromisos que pueda generar el cliente y poder lograr la cancelación de la cuenta. Como segundo indicador **cartas de cobranza** Morales y Morales (2014) indica que no se determina una forma específica de envío, ya que dependerá al tipo de cliente al cual sea dirigido. Lo más resaltante dentro del contenido es poder ser claro, legibles e interesante, por lo que el cliente pueda comprender el documento, a su vez debe de ser instructiva y con ello determinar las pautas para aplicar en caso de el incumplimiento del acuerdo. Y como tercer indicador esta la **cobranza judicial** Morales & Morales (2014) refieren que se realiza cuando la persona o cliente en morosa no llegó a cumplir con el pago de su deuda, puesto que el acreedor presenta un juicio con los documentos como letras o garantías, con el fin de poder recuperar la cuenta, así también con los gastos que genera la cobranza. Teniendo como resultado poder exigir al deudor con el pago pendiente, de lo contrario se comenzará a realizar medidas más exigentes, por lo que no es recomendable este

tipo de cobranza, ya que implica mayores gastos y la ganancia es mejor. **Como tercera dimensión** es la estrategia para el cumplimiento de pago según Morales y Morales (2012) indica que para comprender las técnicas en de vital importancia dividir la cartera de clientes según su condición y esta se da según las condiciones de los clientes, las cuentas , como, por ejemplo: el tipo de crédito o producto, el perfil de los clientes, la cuota vencida, la dirección actual del cliente, para poder plantear las técnicas adecuadas para cada situación o tipos de clientes siendo así las más correctas , teniendo como resultado que clientes tiene inconvenientes semejantes. Las estrategias están establecidas como manera de plazos y como cobrar, así como las condiciones, los criterios que se empleen en la negociación son quienes van a tener un efecto preciso para que los clientes lleguen a pagar sus cuentas a tiempo. Y como **primer indicador** es la promesa de pago en donde Vidales (2008) lo define como un documento escrito mediante el cual un cliente se compromete de manera formal a afrontar el pago de su obligación en un determinado periodo de tiempo. Como **segundo indicador** es el refinanciamiento que según Vidales (2008) menciona que es esto se refiere sobre la variación de un crédito que ya existe, brindado por la entidad crediticia, en respuesta al incumplimiento de pago de un deudor en el largo plazo; usualmente se ve involucrado en los ajustes de las condiciones que se dieron al inicio del otorgamiento del crédito y esto incluiría el aumento del monto del crédito; estos clientes tienden a solicitarle algunas condiciones antes de darles algún crédito. Casi siempre es cuando el crédito no fue pagado, y se genera una sola operación en el caso que el cliente tenga varios créditos con la entidad y no pueda cumplir con su pago en un tiempo determinado. Y como **tercer indicador** visita personales Gitman y Zutter (2012) menciona que es un método con mayor uso en los créditos de consumo, donde a su vez se emplea por proveedores industriales. Que consiste en enviar una persona de especializada en cobranza para hacerles la cobranza a los clientes de forma presencial y el cobro puede realizarse en el lugar que sea eficaz para el pago. Por otro lado, tenemos como **segunda variable** tenemos a la morosidad en donde López (2019) nos dice que el moroso tiene a caracterizarse en siempre tener retrasos con su pagos , por lo que no cumple con el pago de su cuota vencida. Y como **primera dimensión** tenemos a la clasificación de clientes morosos donde Brachfield (2003) indicó que las causas de los pagos no realizados

se dan por la poca motivación del personal, teniendo como consecuencia un entorno no comprometido en la organización. Ante esto se da una clasificación de clientes por el tiempo de atraso que conlleva la deuda impaga. Teniendo en cuenta dicho ello se tomó como **primer indicador** al cliente con clasificación normal, donde Contreras y Mendoza (2019) señala que son aquellas personas llegan a realizar su pago de manera puntual, salvo en algunas ocasiones que llegan a retrasarse hasta los 8 días en regularización de su deuda. Como **segundo indicador** tenemos a los Clientes con peligros potenciales (CPP) que según Contreras y Mendoza (2019) nos indica que se tratan de personas que se llegan a atrasar en sus pagos desde los 9 días. Como **tercer indicador** es el cliente deficiente donde Contreras y Mendoza (2019) lo definen como aquellos deudores o socios que mantienen un atraso de 30 a 60 días en poder pagar su cuota pendiente, que es igual a 2 cuotas pendientes. Como **cuarto indicador** es el cliente dudoso donde Contreras y Mendoza (2019) los define como los tipos de personas morosas que tienen un atraso de 61 y 120 días con el incumplimiento de su recibo, esto se refiere a 3 cuotas por cancelar, teniendo como una probabilidad menor de pago. Y como **quinto indicador** está el cliente con clasificación de Pérdida así que Contreras y Mendoza (2019) mencionan que estos son el tipo de clientes que conllevan un incumplimiento con más de 120 días de retraso, por lo que serían 4 recibos aún pendientes. Como **segunda dimensión** tenemos al incumplimiento de pago por lo que Pizarro (2010), definió que es principalmente el margen de culpa del cliente deudor y es el resultado de la falta del prometido entre los ejecutado por el deudor. Así que como **primer indicador** es el cliente moroso donde López y Serrano (2014), definió que el concepto de cliente moroso es para las cuentas que llevan un periodo de tiempo sin haberle realizado el cobro. Como **segundo indicador** es la falta de pago según López (2018) lo define como aquella persona que no cumple con el pago desde su primera cuota. Como **tercer indicador** esta la deuda atrasada quien según Posso (2004), señaló que es la deuda que tienen actualmente así también con los intereses generados por los días que no se pagó. Y como **tercera dimensión** es acerca de los tipos de cliente morosos Brachfield (2013) manifiesta que son los clientes que se pueden diferenciar en la situación del otorgamiento de un préstamo o en el momento de recibir reclamos o quejas acerca de sus pagos que no se han cumplido. Por lo que como **primer indicador** está el morosos

intencionales que según Brachfield (2013) los define como aquellas personas, que están tienen la condición de efectuar el pago, pero no quieren efectuarlo, ya que se mantienen siempre pretextos para asumir su deuda con el fin de aplazar el mayor tiempo del pago y algunos no llegan a pagar nunca. En cuanto al **segundo indicador** esta los morosos fortuitos Brachfield (2013) mencionan que son aquellas que no pueden seguir cumpliendo con las cuotas que tenían prevista, esto se debe a que en el momento no cuenta con el dinero disponible, pero esto se genera, no de manera consecutiva, por ello la recomendación es poder darle un plazo de días, ya que de esa manera tendrían facilidades y mayor tiempo para pagar su cuota. **El tercer indicador** es el moroso circunstancial que Brachfield (2013) menciona que son todo aquel que obstaculiza de manera intencional su obligación, por lo que, ante cualquier falla, sea en el servicio brindado o producto. La gran parte de ellos, llegan a realizar su pago en cuanto se le soluciona su inconveniente. Y por último como **cuarto indicador** es el moroso negligente donde Brachfield (2013) indica que son aquellos que no muestran una voluntad frente a su pago vencido, usando de esta manera el dinero que mantienen en otras cosas menos en pagar sus deudas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El proyecto de investigación que se desarrolló fue de tipo aplicada, por lo que es necesaria la implementación de los conocimientos que se podrán adquirir del marco teórico, así como acerca de los artículos científicos. Por lo tanto, el presente proyecto buscara determinar la debilidad de la gestión de cobranza para posteriormente mejorarlo reduciendo así los niveles de morosidad en una empresa privada de Lima. Behar (2008) nos indica que el estudio es llamado como activa, dinámica o practica y está caracterizada por buscar la utilización o aplicación de los conocimientos que serán adquiridos.

El **diseño** fue **no experimental** y de **corte transversal**, debido a que el estudio tiene como finalidad de no realizar ningún tipo de manipulación en cuanto a las variables del trabajo y solo se restringe a medirlas en su estado natural. Hernández et al. (2014) menciona que los diseños de investigación transversales, obtienen información de una determinada muestra una sola vez, en un determinado momento, el cual nos permite describir la relación que pueda existir entre las variables, en ocasiones se puede dar de formas casuales o bajo criterios correlacionales.

El **enfoque empleado fue el cuantitativo**, debido a que “El enfoque cuantitativo emplea la recolección de datos y los análisis de la información recolectada, para posteriormente resolver preguntas que a su vez probar la hipótesis previamente establecida, a su vez confía en cuanto a la medición numérica, en cuanto al conteo y usualmente en el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población establecida”. (Sampieri, 2010)

El **nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional**, porque se buscará detallar las características de las variables de la investigación. Por su parte Hernández, S et al. (2014) señala que el estudio conlleva poder contar con las características, propiedades, objetivos que se puedan analizar de forma útil las dimensiones del trabajo investigado.

El **método utilizado fue hipotético deductivo**, debido a que el presente estudio estará basado en las hipótesis planteadas que persigue dicha investigación. Behar (2008) menciona que el método hipotético – deductivo es en esencia determinar como la falsedad o la verdad de un enunciado señala acerca de la verdad o falsedad de la hipótesis que se ha establecido como prueba.

3.2. Variables y operacionalización:

La variable 1 es: Gestión de cobranza, y sus dimensiones serán: Formas de pago, tipo de cobranza y estrategias para el cumplimiento de pago y cabe mencionar que la variable es cuantitativa.

La variable 2 es: Morosidad, y sus dimensiones serán: Clasificación de clientes morosos, incumplimiento de pago y el tipo de cliente moroso y cabe mencionar que la variable es cuantitativa.

3.3 Población, muestra y muestreo:

Según Balestrini A. (2013) señala que “la población se determina conjunto infinito o finito en cuanto a casos, elementos o personas que tienen determinadas características comunes entre sí” (p.137).

La población de este proyecto de investigación se consideró 30 colaboradores que laboran en el área de cobranza de una empresa privada.

Se utilizó una **muestra censal** para esta investigación, que estuvo compuesta por 100% de una determinada población. Ramírez (1997) señala que “la muestra censal está determinada por todas las unidades de investigación, las cuales serán considerada como muestra” (p. 48).

La técnica de **muestreo** fue no probabilística por conveniencia debido a que se utilizó el 100% de la muestra. Según Hernández. S y Fernández. C (2014). Señala que “un muestreo básicamente tiene una función que es determinar la parte de estudio que debe analizarse respecto a la población o universo con el objetivo de realizar inferencias sobre la población (pg. 182).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica empleada en el proyecto se dio mediante la encuesta** para recolectar datos, donde se realizó en base a los ítems de las dimensiones que se obtuvieron de las variables del estudio. Para Gil .J (2016) señala que las técnicas

son los recursos, mecanismos y medios direccionados a la recolección, trasmisión y la conservación de datos, así mismo reconocer para posteriormente registrar los datos obtenidos en campo, a estas técnicas pueden ser: entrevistas, observaciones, encuestas o pruebas estandarizadas.

Se utilizó el cuestionario como un **instrumento de recolección de datos**, la cual posee 21 preguntas, el cual se aplicó a los colaboradores de una empresa privada del área de cobranza. Por lo tanto, Sampieri, Fernández, & Baptista (2014) nombra al instrumento de recolección de datos como una herramienta con mayor uso, el cual se determina por un conjunto de preguntas respecto a la variable que se medirá.

La **validez del instrumento** según Hernández et al (2010) señala que “La validez, indica el grado en el cual un instrumento mide de manera real la variable que se pretende medir” (p.121). Es por ello que la validez fue sometida a juicio por 3 expertos en la metodología y materia, quienes examinaron minuciosamente la ficha de validación presentada, y dieron el visto bueno para proseguir con la investigación.

La **confiabilidad del instrumento**, esta se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual establecerá la correlación existente entre las 02 variables en la presente investigación, donde el Alfa de Cronbach es 0,78 expresando la fiabilidad del instrumento empleado, lo cual indica que tiene una confiabilidad alta en cuanto a los rangos del coeficiente de Alfa de Cronbach. Behar (2008) señala a la confiabilidad como la consistencia interna de la misma, manteniendo una capacidad de distinguir continuamente entre un valor y otro. También se debe confiar en una escala para que los objetos resulten valorados en una misma forma.

3.5 Procedimientos

El proyecto de investigación se realizará mediante el desarrollo del instrumento, la cual se obtendrá por un riguroso procedimiento de análisis que serán validados por expertos de la materia, con lo que posteriormente se ejecutara la encuesta establecida. Por consiguiente, teniendo la calificación afirmada de

nuestro instrumento, se procederá con la verificación y la veracidad de nuestro cuestionario.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los resultados obtenidos en este proyecto de investigación serán resueltos mediante del software Statistical Package for the Social Sciences (IBM® SPSS) versión 26. Según Fernández et al. (2006): indica que el SPSS nos permite poder analizar los datos que se realizan en un programa estadístico para las ciencias sociales, con lo cual nos permitirá estudiar resultados obtenidos.

3.7 Aspectos éticos

La información recolectada en el presente proyecto de investigación se realizó respetando la propiedad intelectual, ya que no se hará ninguna manipulación de los resultados, y se dará uso de las normas APA 7ma edición, así también se respetarán las normas de ética vigentes tanto de manera internacional y nacional. Babbie (2000), indica que uno de los lineamientos generales respecto lo ético del estudio investigado, donde las investigaciones pueden ocasionar algún tipo de riesgo a las personas; entre ellas estas se tienen: transformar los recursos públicos en ganancias privadas, violar las normas del libre consentimiento informado, poder dañar el medio ambiente.

IV. RESULTADOS

Estadísticas Descriptivas

Variable: Gestión de cobranza

Tabla 1: *Niveles de la gestión de cobranza en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.*

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
GESTIÓN DE COBRANZA	6	19	5	30
	20%	63,3%	16,7%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

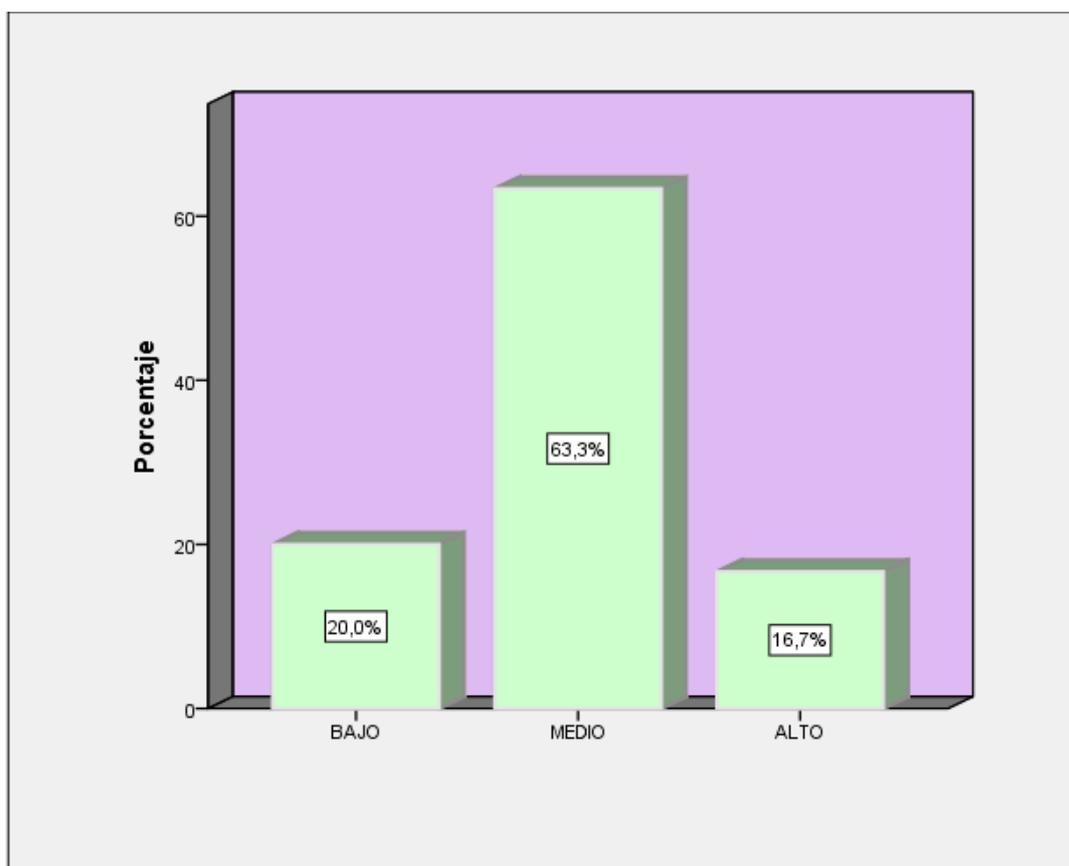


Figura 1. Gráfica porcentual de la variable Gestión de Cobranza

Se aprecia en la tabla 1 y figura 1 que del 100% de los encuestados, un 63,3 % considera que se aplica a nivel medio la gestión de cobranza, luego un 20% a nivel bajo y el 16,7% a un nivel alto.

Dimensión: Formas de pago

Tabla 2: Niveles de formas de pago en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
FORMAS DE PAGO	10	15	5	30
	33,3%	50%	16,7%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

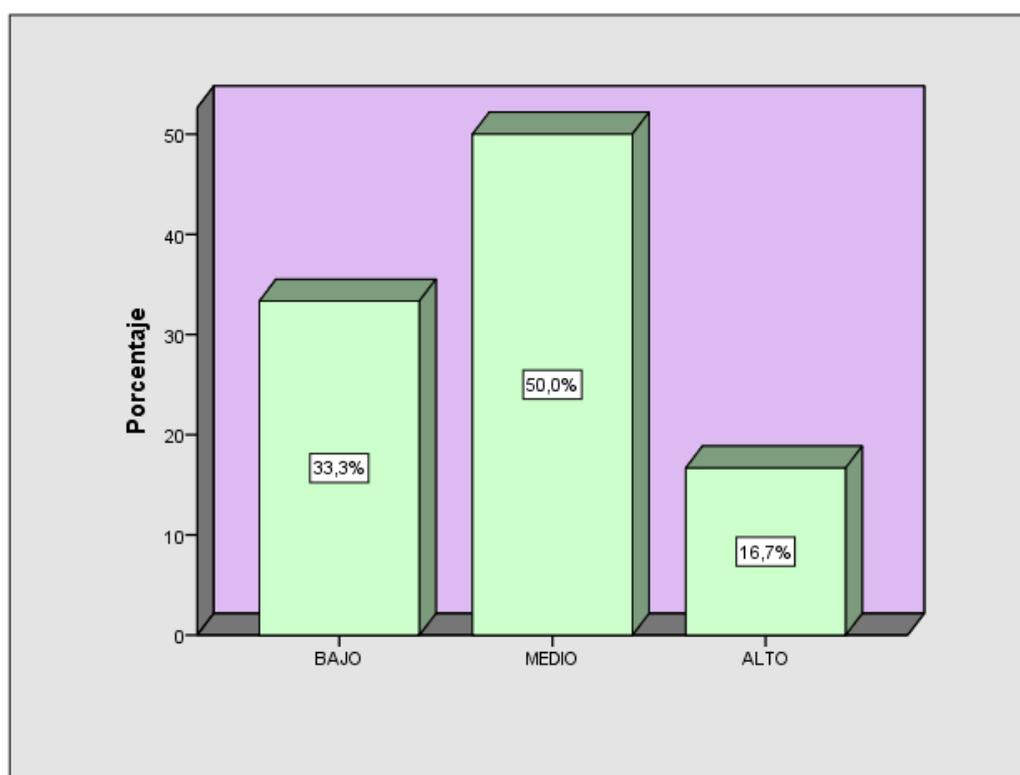


Figura 2. Gráfica porcentual de la dimensión 1 Formas de pago

Se aprecia en la tabla 2 y figura 2 que del 100% de los encuestados, un 50% considera que se aplica a nivel medio la forma de pago, mientras que un 33,3% a nivel bajo y el 16,7% a un nivel alto.

Dimensión: Tipos de cobranza

Tabla 3: Nivel de tipos de cobranza en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TIPOS DE COBRANZA	10	17	3	30
	33,3%	56,7%	10%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

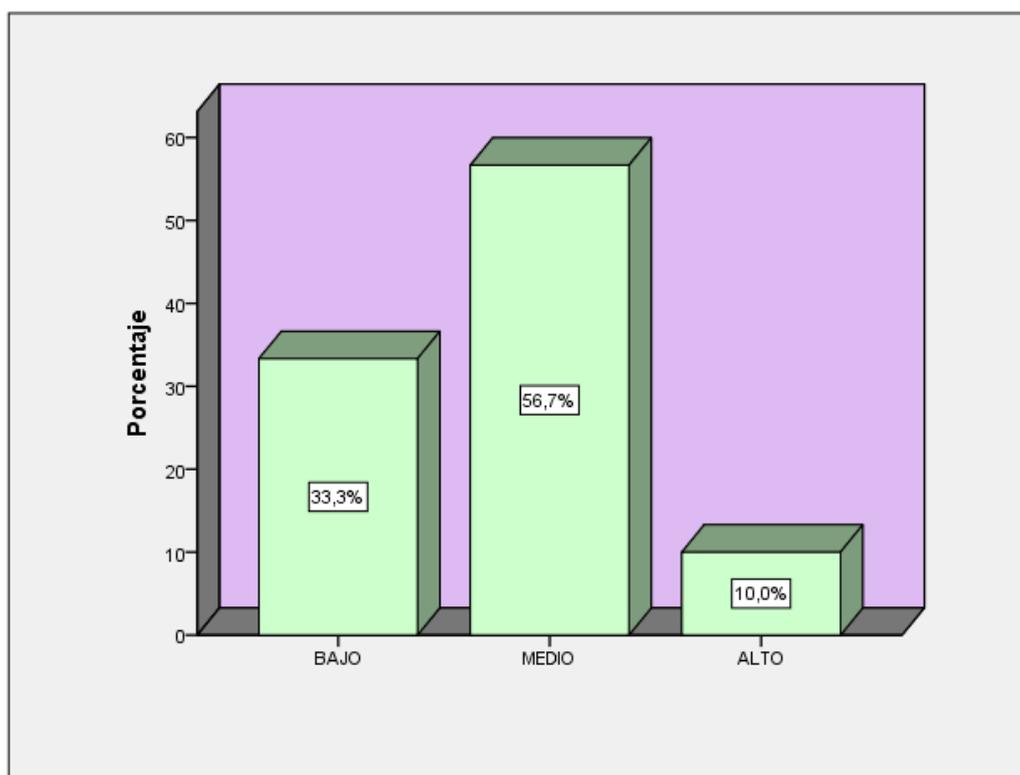


Figura 3. Gráfica porcentual de la dimensión 2 Tipos de cobranza

Se aprecia en la tabla 3 y figura 3 que del 100% de los encuestados, un 56,7% considera que se aplica a nivel medio los diferentes tipos de cobranzas, en cuanto al nivel bajo es de 33,3% y el 10% a un nivel alto.

Dimensión: Estrategias para el cumplimiento de pago

Tabla 4: Niveles de estrategias para el cumplimiento de pago en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	8	19	3	30
	26,7%	63,3%	10%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

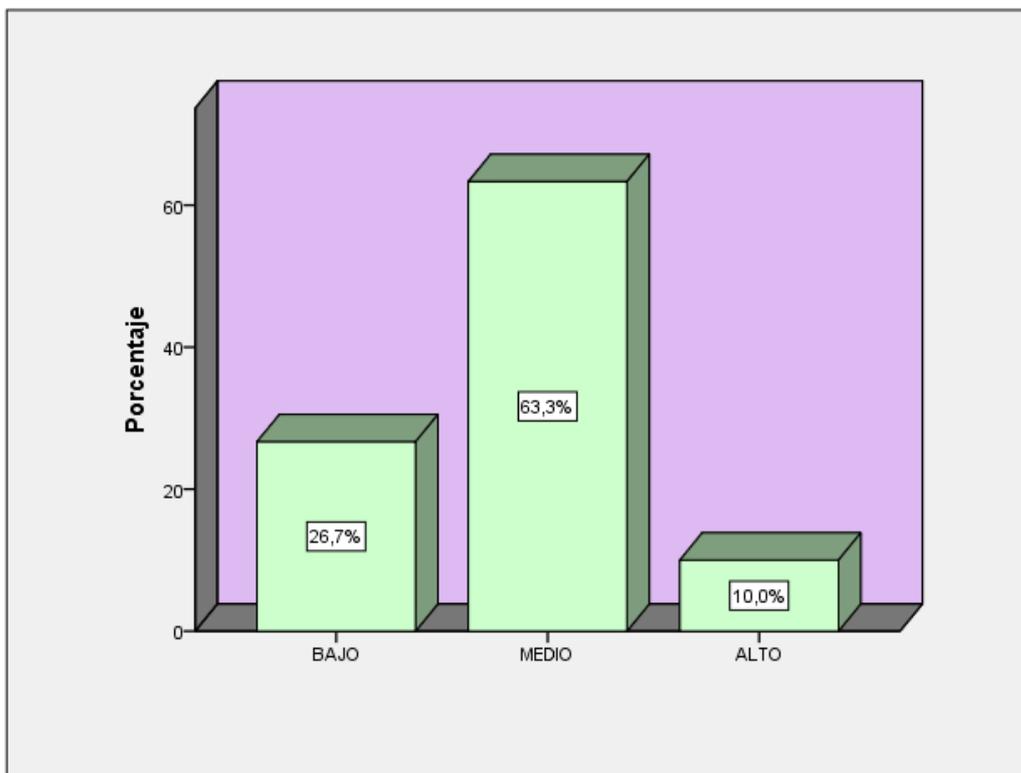


Figura 4. Gráfica porcentual de la dimensión 3 Estrategias para el cumplimiento de pago.

Se aprecia en la tabla 4 y figura 4 que un 63,3% considera que se aplica a nivel medio las estrategias para el cumplimiento de pago, mientras un 26,7% a nivel bajo y el 10% a un nivel alto.

Variable: Morosidad

Tabla 5: Nivel de morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
MOROSIDAD	9	12	9	30
	30%	40%	30%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

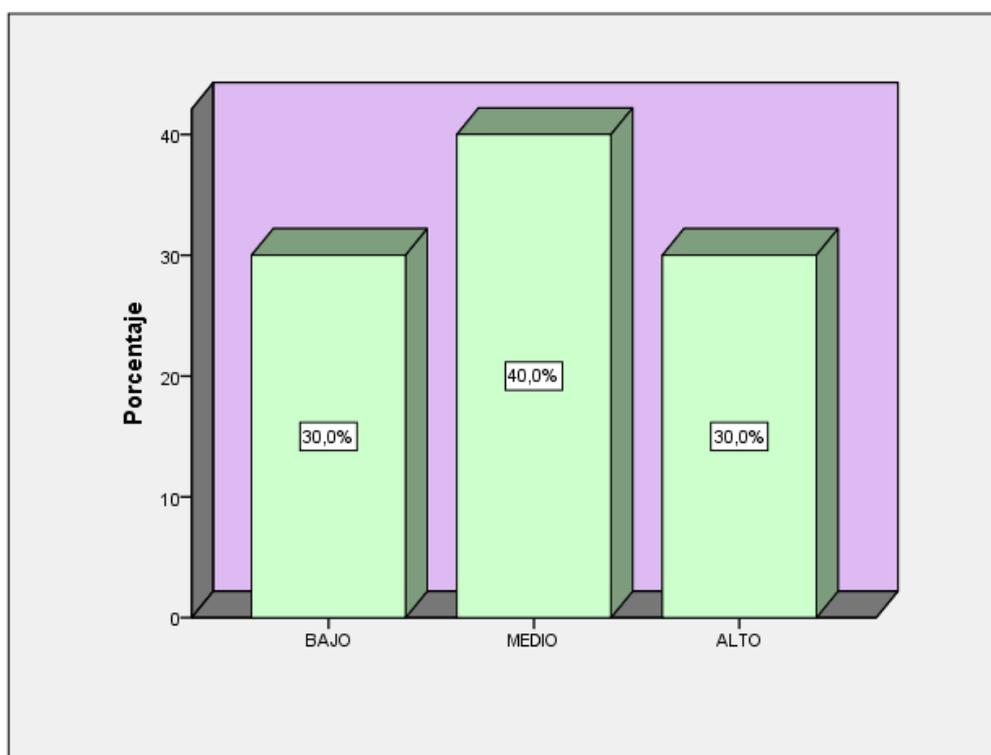


Figura 5. Gráfica porcentual de la variable 2 Morosidad

Se aprecia en la tabla 5 y figura 5 que del 100% de los encuestados, un 40% considera que se aplica a nivel medio la morosidad y un 30% considera a nivel bajo y alto.

Dimensión: Clasificación de clientes morosos

Tabla 6: Niveles de clasificación de clientes morosos en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
CLASIFICACION DE CLIENTES MOROSOS	8	18	4	30
	26,7%	60%	13,3%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

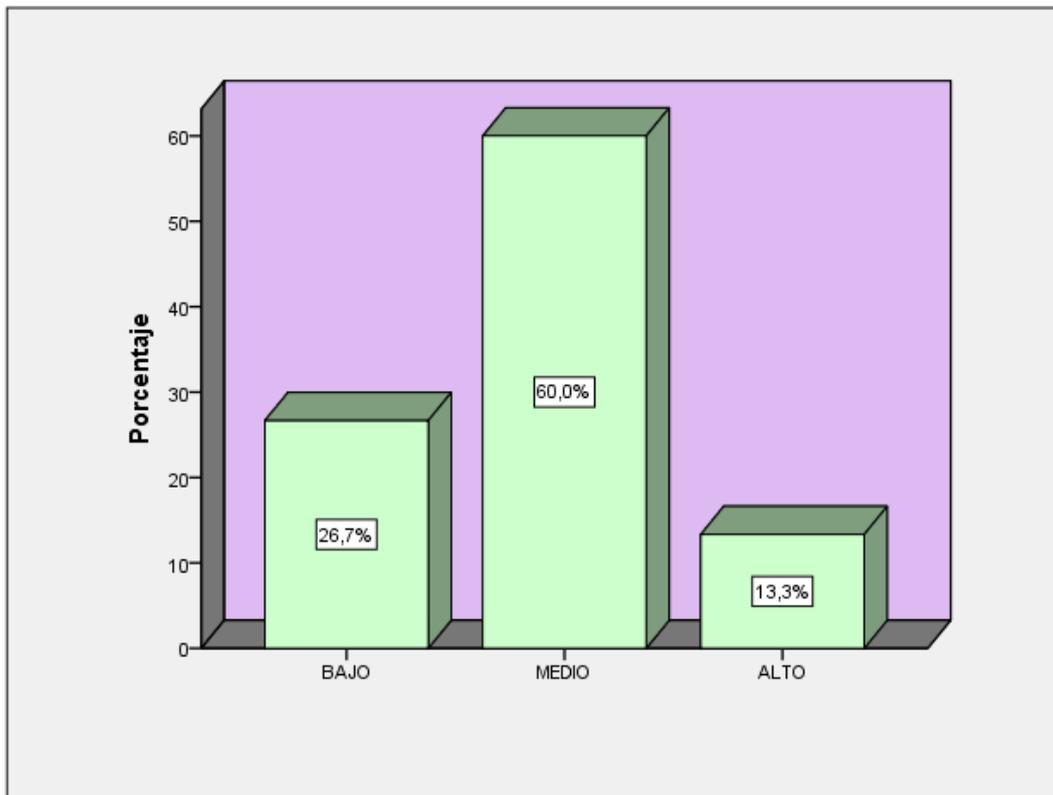


Figura 6. Gráfica porcentual de la dimensión 1 Clasificación de clientes morosos.

Se aprecia en la tabla 6 y figura 6 que del 100% de los encuestados, un 60% considera que se aplica a nivel medio la clasificación de clientes morosos, luego un 26,7% a nivel bajo y el 13,3% a un nivel alto.

Dimensión: Incumplimiento de pago

Tabla 7: Nivel de incumplimiento de pago en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
INCUMPLIMIENTO DE PAGO	14	12	4	30
	46,7%	40%	13,3%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

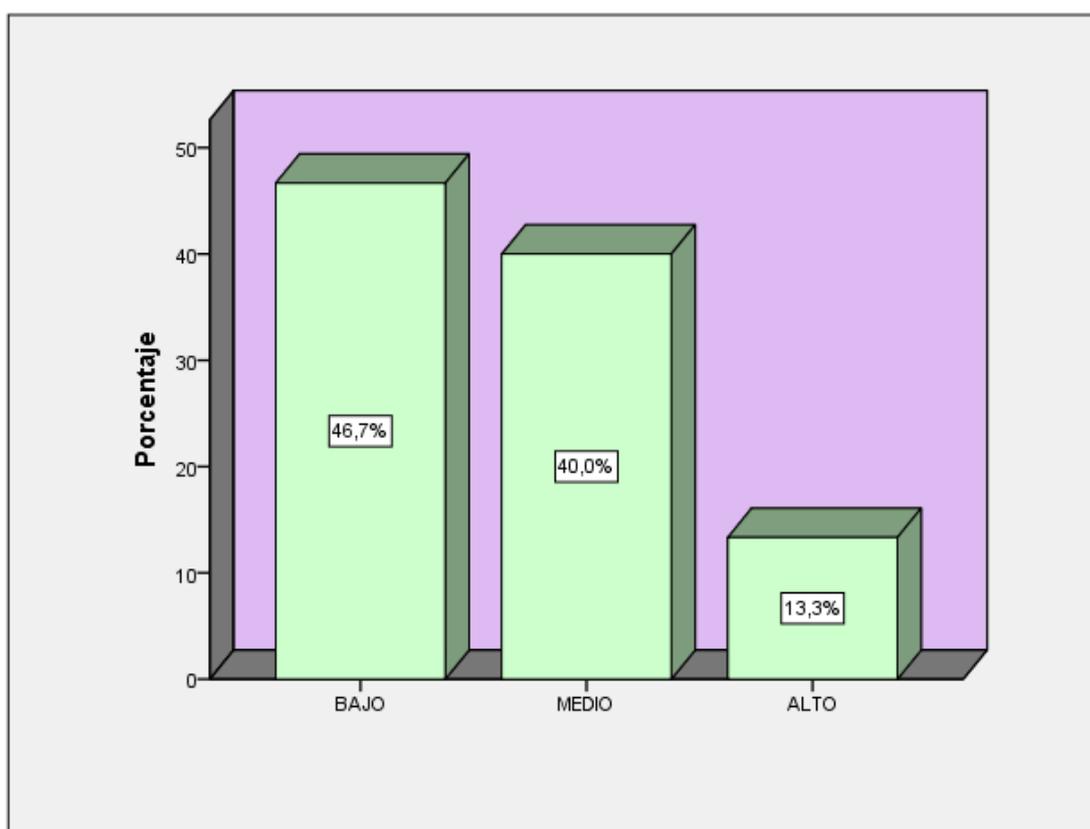


Figura 7. Gráfica porcentual de la dimensión 2 Incumplimiento de pago.

Se aprecia en la tabla 7 y figura 7 que del 100% de los encuestados, un 40% considera que se aplica a nivel medio el incumplimiento de pago, luego un 46,7% a nivel bajo y el 13,3% a un nivel alto.

Dimensión: Tipo de cliente moroso

Tabla 8: Niveles de tipo de cliente moroso en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

ÍTEMS	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
TIPO DE CLIENTE MOROSO	14	9	7	30
	46,7%	30%	23,3%	100%

Fuente: Programa estadístico SPSS V21. Elaboración propia.

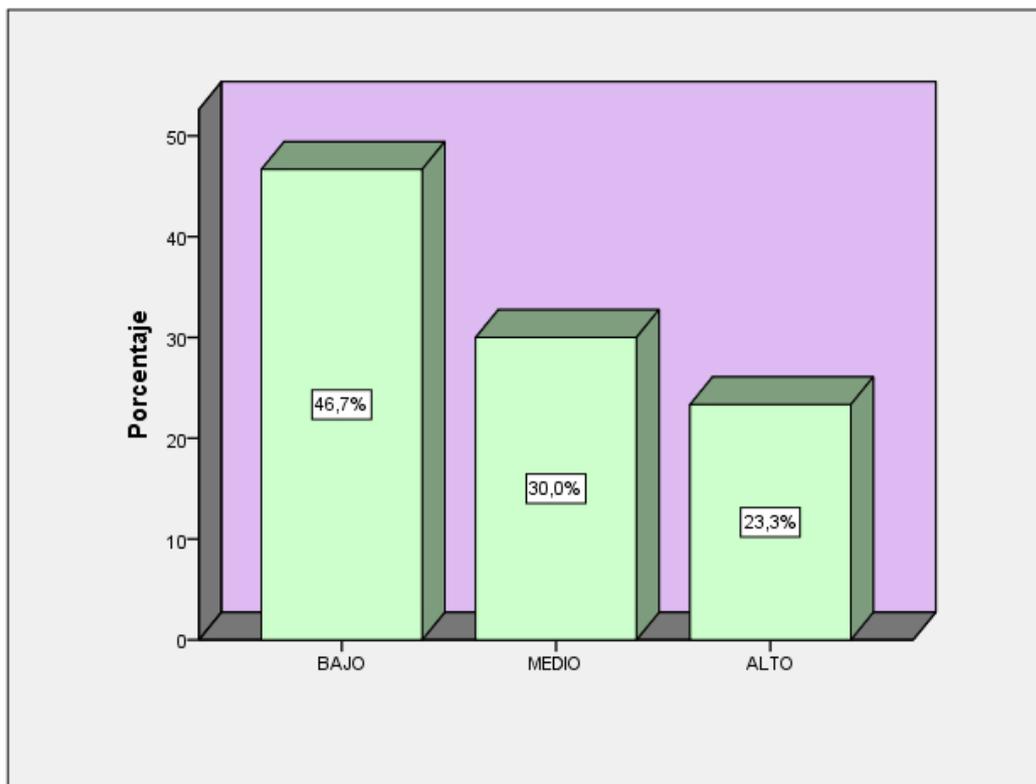


Figura 8. Gráfica porcentual de la dimensión 3 Tipo de cliente moroso.

Se aprecia en la tabla 8 y figura 8 que del 100% de los encuestados un 30% considera que se aplica a nivel medio el tipo de cliente moroso, luego un 46,7% a nivel bajo y el 23,3% a un nivel alto.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Shapiro - Wilk	Kolmogorov – Smirnov
n<=50	n>50

1. Plantear la Hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

2. Nivel de confianza

Confianza : 95%

Significancia (alfa (α)) 5%

Tabla 9: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE COBRANZA	,141	30	,134	,945	30	,127
MOROSIDAD	,142	30	,123	,924	30	,035

a. Corrección de significación de Lilliefors

3. Criterio de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos Ho y acepto la Ha

Si $p \geq 0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los datos de Shapiro -Wilk se observa que $p = 0.035 < 0.05$; en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra no tienen una distribución normal. Teniendo como conclusión que para contrastar la hipótesis se utilizará los estadísticos no paramétricos.

CONSTRATACIÓN DE HIPÓTESIS

1. Plantear la hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe correlación entre la variable Gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

H2: No existe relación entre la variable Gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 10: Rangos del coeficiente de Rho Spearman

RANGO	INTERPRETACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 11: Correlación de la hipótesis general

			GESTION DE COBRANZA	MOROSIDAD
Rho de Spearman	GESTIÓN DE COBRANZA	Coefficiente de correlación	1,000	,568
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	MOROSIDAD	Coefficiente de correlación	,568	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

1. Criterio de significancia de variables

Si Sig (bilateral) es < 0.05 la correlación es significativa.

Si Sig (bilateral) es > 0.05 la correlación no es significativa.

2. INTERPRETACIÓN:

Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de Correlación de las variables (0,568) Gestión de cobranza y Morosidad es positiva moderada a su vez mantiene una correlación significativa (0,001).

Prueba de hipótesis Específicas 1:

H0: Existe correlación entre la gestión de cobranza con la clasificación de clientes morosos en una empresa privada lima, Cercado de Lima, 2020.

Ha: No existe entre la gestión de cobranza con la clasificación de clientes morosos en una empresa privada lima, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 12: Correlación para la hipótesis específica 1

		GESTION DE COBRANZA	CLASIFICACION DE CLIENTES MOROSOS
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	GESTIÓN DE COBRANZA	Sig. (bilateral)	,527**
		N	,003
			30
		Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	30
	CLASIFICACION DE CLIENTES MOROSOS	,527**	1,000
		,003	.
		30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio de significancia de variables

Si Sig (bilateral) es < 0.05 la correlación es significativa.

Si Sig (bilateral) es > 0.05 la correlación no es significativa

INTERPRETACIÓN:

Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de Correlación de las variables (0,527) Gestión de cobranza y Clasificación de clientes morosos, es positiva moderada a su vez mantiene una correlación significativa (0,003).

Prueba de hipótesis Específicas 2:

H0: Existe relación entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020.

Ha: No existe relación entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020

Tabla 13: Correlación para la hipótesis específica 2

			GESTIÓN DE COBRANZA	INCUMPLIMIENTO DE PAGO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	INCUMPLIMIENTO DE PAGO	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio de significancia de variables

Si Sig (bilateral) es < 0.05 la correlación es significativa.

Si Sig (bilateral) es > 0.05 la correlación no es significativa

INTERPRETACIÓN:

Según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de Correlación de la variable Gestión de cobranza y su dimensión Incumplimiento de pago es positiva moderada a su vez mantiene una correlación significativa ya que $p(0,001)$ es menor a 0.05.

Prueba de hipótesis Específicas 3:

H0: Existe relación entre la gestión de cobranza y el tipo de cliente moroso en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020.

Ha: No existe relación entre la gestión de cobranza y el tipo de cliente moroso en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020.

Tabla 14: Correlación para la hipótesis específica 3.

			GESTIÓN DE COBRANZA	TIPO DE CLIENTE MOROSO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE COBRANZA	Coefficiente de correlación	1,000	,388*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	30	30
	TIPO DE CLIENTE MOROSO	Coefficiente de correlación	,388*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Criterio de significancia de variables

Si Sig (bilateral) es < 0.05 la correlación es significativa.

Si Sig (bilateral) es > 0.05 la correlación no es significativa

INTERPRETACIÓN:

Según RHO de Spearman se puede observar que el coeficiente de Correlación de la variable Gestión de cobranza y su dimensión Tipo de cliente moroso es positiva baja a su vez mantiene una correlación significativa ya que p (0,034) es menor a 0.05.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal del estudio de investigación es poder determinar qué relación existe en la gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020., la cual buscó determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable Gestión de cobranza y la variable Morosidad.

El resultado obtenido indicó que, para los colaboradores de una empresa privada de Lima, la variable Gestión de cobranza están ubicados en un nivel medio de aceptación, donde un 16,7% se reflejó en un nivel alto en cuanto a la gestión de cobranza de la organización, un 63,3% considera que existe un nivel medio y tan solo un 20% un nivel bajo. Mientras que para la variable morosidad un 40% indicaron que existe un nivel medio en la morosidad de la organización y un 30% en un nivel bajo y alto.

Relacionando las variables gestión de cobranza con la morosidad se pudo determinar que los resultados obtenidos mediante la prueba de hipótesis se pudieron demostrar que existe una relación directa en cuanto a las dos variables, corroborando dicha información con la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman es de 0,568, con un nivel de sig.(bilateral) = 0,001 ($p < 0.05$)

Los estudios previos considerados en la presente investigación tales como ...

Godoy (2018) en su tesis titulada Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018, obtuvo como resultado descriptivo correlacional sobre la gestión de cobranza que, de una muestra censal conformada por 32 trabajadores, considera que se aplica la gestión de cobranza un 90.6% se realiza de manera regular, un 6.3% alto y un 3.1% de manera baja. Este escenario es similar a mis resultados en donde, de 30 colaboradores encuestados un 63,3 % considera que se aplica a nivel medio la gestión de cobranza, luego un 20% a nivel bajo y el 16,7% a un nivel alto. Sin embargo si hay una diferencia en cuanto al aplicar la gestión de cobranza ya que en esta investigación a nivel medio se da por un 63.3% a diferencia de la tesis mencionada que es de un 90.6% , esto nos conlleva a poder darle mayor importancia dicha área, en donde no solo se basta con las capacitaciones sino con un buen seguimiento y retroalimentación, con el fin

de poder manejar una buena gestión de cobranza y con ello poder reducir la morosidad.

Álvarez y Apaza (2019) en su estudio Riesgo de crédito y morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo, tuvo un diseño experimental-transaccional teniendo como población, 35 ejecutivos utilizando como técnica, la encuesta para poder determinar cuál es el nivel del riesgo en cuanto al préstamo que evalúan los ejecutivos previamente antes de otorgar algún crédito, con respecto a la variable morosidad tuvo como resultado final que el riesgo de incumplimiento logro un valor promedio de 3.09, de acuerdo a la variación alcanza un nivel regular, así mismo en cuanto al riesgo de exposición, alcanzando un nivel de riesgo alto (promedio=2.46); finalmente la medición de riesgo de recuperación se vio con un nivel bajo (promedio=4.66). Por lo tanto, existe una diferencia en cuanto a los resultados de la presente investigación, por lo que respecta a la variable morosidad, donde de los 30 encuestados, un 40% considera que se realiza a nivel medio la morosidad y un 30% considera a nivel bajo y alto. Por lo que se debería aplicar un buen filtro para poder brindar los créditos a largo plazo, sin embargo, esto nos muestra que, ante una buena gestión de cobranza, se podrá brindar mayores alternativas para poder reducir la morosidad.

Miranda (2017) en su tesis Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa talma, Callao – 2017, llego a utilizar un diseño no experimental, conformada por 73 trabajadores, tomando 62 ejecutivos como muestra, en donde 1.6 % de los trabajadores indican que las estrategias de cobranza son malas, en cuanto un 43.5 % lo indican como regular y el 54.8 % como bueno. Con lo que es de manera similar en este trabajo, ya que un que un 63,3% considera que se aplica a nivel medio las estrategias para el cumplimiento de pago, mientras un 26,7% a nivel bajo y el 10% a un nivel alto. En conclusión, debemos manejar unas buenas estrategias de cobranza, utilizando diferentes herramientas con las que actualmente se puede trabajar con el fin de generar mayor contactabilidad con los clientes y con ello poder elevar las estrategias de cobranza.

Bruno y Pando (2019) en su tesis Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo- 2019, Dicha investigación conto con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal-correlacional, teniendo 728 personas y 125 los tomo como muestra, utilizando como muestreo probabilístico aleatorio simple. Teniendo ya una diferencia con esta investigación, por lo que está compuesta por 30 colaboradores de la organización, donde tuvo como resultado en cuanto a las formas de pago, que existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad altamente significativa, debido a que el sig es ($0.000 < 1\%$); con rho-spearman de (-0.540),al indicar una correlación negativa moderada, quiere decir que al incrementar las formas de cobranza disminuye la morosidad existente . En cuanto a mis resultados según RHO de Spearman se observa que el coeficiente de Correlación de las variables (0,568) Gestión de cobranza y Morosidad es positiva moderada a su vez mantiene una correlación significativa (0,001). Esto nos conlleva que al realizar una buena gestión de cobranza estaría aumentando la eficacia de la morosidad teniendo como consecuencia la reducción de los clientes morosos.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Con respecto al objetivo general de la presente investigación, el cual consistió en determinar la relación de la gestión de cobranza y la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020. Se comprobó que existe una relación positiva moderada en cuanto a la gestión de cobranza y la morosidad en la organización, demostrado por una correlación de Rho de Spearman (0,568), y significativa para la población ($p=0,001$).

Segundo. De acuerdo al objetivo específico 1 de la investigación el cual consistió en determinar la relación de la gestión de cobranza con la clasificación de clientes morosos en una empresa privada lima, Cercado de Lima, 2020, de acuerdo a los resultados indican que existe una relación positiva moderada, ya que fue comprobado por una correlación de Rho de Spearman (0,527), y significativa para la población ($p=0,003$).

Tercero. De acuerdo al objetivo específico 2 de la investigación el cual consistió en determinar qué relación existe en cuanto a la gestión de cobranza con el incumplimiento de pago en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020, se confirmó que existe una relación positiva moderada, ya que fue comprobado por una correlación de Rho de Spearman (0,592), y significativa para la población ($p=0,001$).

Cuarto. De acuerdo al objetivo específico 3 de la investigación el cual consistió en determinar la relación de la gestión de cobranza con el tipo de cliente moroso en una empresa privada de lima, Cercado de Lima, 2020, se evidenció que existe una relación positiva baja, ya que fue comprobado por una correlación de Rho de Spearman (0,388), y significativa para la población ($p=0,034$).

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado y la interpretación dada de todos los resultados de la presente investigación se ha elaborado las siguientes recomendaciones dirigido al responsable de la toma de decisiones de la organización.

Primero. Con respecto a la gestión de cobranza se sugiere obtener un software de cobranzas, que podrán permitir organizarse de mejor manera a cada ejecutivo o asesor, para que con ello se puedan evaluar los indicadores de medición sobre la gestión que aplica cada ejecutivo, así se pueda capacitarlos, con el fin de optimizar los recursos y poder tener una buena actitud frente a las cobranzas y con ello poder lograr disminuir la morosidad.

Segundo. Se recomienda poder incluir un bono de buen pagador, para aquellos clientes que paguen de manera puntual, obtengan un descuento en su última cuota, con la finalidad de poder incitar al cliente en poder cumplir con su responsabilidad y optimizar de mejor forma la gestión de cobranza.

Tercero. Se sugiere realizar cursos o talleres de manera interactiva con los ejecutivos sobre las cobranzas y el tipo de cliente moroso, fortaleciendo así a estos asesores con una actitud firme, la escucha activa, la paciencia y la empatía, teniendo en consideración que la gestión de cobranza se incremente.

Cuarto. Se recomienda poder implementar nuevos canales de comunicación hacia el cliente, como lo es ahora el uso del Whatsapp, emails y los mensajes, ya que el cliente tendría una mejor forma de contactarse con cada ejecutivo y poder con ello realizar el seguimiento de las cuentas vencidas. A su vez se puede generar los mensajes personalizados, brindándoles el monto vencido, los días de atrasos y la fecha del vencimiento, con la finalidad de poder reducir la morosidad.

Quinto. Se recomienda poder hacer uso del Factory, ya que si hay cuentas que no han sido canceladas el cual está generando pérdidas, es recomendable hacer uso de esta alternativa, por lo que es una operación financiera donde una organización o empresa brinda las cuentas elaboradas por las ventas asía una compañía (usualmente bancos) el cual se encarga de gestionar el cobro. Como resultado, la compañía de factoring entregara el importe de las facturas cedidas, donde retendrá un porcentaje como comisión, ya que ello podría recuperar parte del capital.

REFERENCIAS

- Adarve Corporación Jurídica (2012). *Cómo Prevenir y Reducir la Morosidad. Técnicas de Recuperación de Cobros*. España. Ed. Fundación Confemetal.
- Álvarez, W. y Apaza, E. (2019) *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo*. Revista Científica Valor Contable. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Alejandro J. & Avilés T. (2017). *Propuesta de procedimientos para disminuir la cartera vencida de la empresa Samisa, Guayaquil*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/29/simplesearch>
- Anchundia, A., & Avilés J. (2017). *Propuesta de procedimientos para disminuir la cartera vencida de la empresa Samisa, Guayaquil*. Tesis Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20710>
- Ballesteros, A. (2005). *Comercio exterior: teoría y práctica*. Madrid. Esic Editorial.
- Benites, A. (2016) *Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo*. Revista Ciencia y Tecnología. 227 -233. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1495>
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. España: Profit.
- Coronel Huamán, L. (2016). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad de la entidad financiera Mi Banco*. (Tesis de título profesional, Universidad Señor de Sipán).
- Contreras y Mendoza (2019). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo-2019*. ((Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43987/Bruno_CV-Pando_MJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Croux , C. , Jagtiani, J. , Korivi, T. y Vulcanovic, M (2020) *Important factors determining Fintech loan default: Evidence from a lendingclub consumer*

platform [Journal of Economic Behavior & Organization](#) 270–296.
<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2020.03.016>

Chiriani, J.E., Alegre, M. Á. y Chung C. (2020). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera*, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, Vol.7, 23-30.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>

Chavarin, R. (2015) *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, Vol. 10, 73-85. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>

Ettinger R y Golieb, D. (2000). *Crédito y Cobranzas*. México. Editorial Continental.

Figueroa, A. (2018). *FACTORES DE LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE HUÁNUCO – 2015*. Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1006>

Gallegos, S. , Galarreta, G. , Ruiz, P. , Gutierre, J. (2016) *Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37243/AC_Gallegos_VSV-Galarreta_OGI-Ruiz_GPJ-Gutierrez_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Golman, M. A., y Bekerman, M. (2018). *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar*. *Problemas Del Desarrollo*. *Revista Latinoamericana De Economía*, 49 (195).
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

Godoy, Y.(2018) *Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C.*, Lima, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25925/Godoy_CDVYMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guillen, M. (2020). *Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017)*. *Quipukamayoc*, 28 (56),17-23. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Heredia, F y Torres, H. (2018) *GESTIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ –2018*. CIENCIAS BÁSICAS Y CIENCIAS SOCIALES. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Lemoine. Q, Vélez. V, Varela. R, Zambrano .M y Castellanos. P (2017). *Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador Anuario - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente* 189-206. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/3303>
- Lizarzaburu, E. y Del Rio, J. (2016) *Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014*. *Suma de Negocios*. 94-112. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.06.001>
- López, R. (17 de junio de 2019). *Morosidad en la banca*. *Expansión*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- López M, F & Soriano M, N (2014). *La gestión de la tesorería: En qué consiste y cómo debe abordarse*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ibdeDwAAQBAJ&pg=PT32&dq=cliente+moroso++concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTn_PYmurbAhWH24MKHZZRCGYQ6AEITzAl#v=onepage&q=cliente%20moroso%20%20concepto&f=false
- López, M. (2018) *La estrategia y la morosidad en la cooperativa 29 de agosto de la PNP limitada, lima, 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19532/Lopez_RMI.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Miranda, Romina (2018) *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TALMA, CALLAO – 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montaguano y Muentes (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranza de la compañía Norelco Sa. Para prevenir la cartera vencida. Ecuador. Guayaquil.* Recuperado de: file:///G:/X_Ciclo/DPI/Antecedentes/Gestión%20de%20cobranza/Internacional/Montaguano_y_Muentes_2017.pdf

Monzur, H. , Naoyuki, Y. & Farhad, T. (2020) *Default risks, moral hazard and market-based solution: Evidence from renewable energy market in Bangladesh.* Economic Modelling. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2020.03.015>

Morilla, G. (2018). *Estrategia de cobranzas ¿qué es? ¿cómo se organiza? Debitia cobranzas simples y efectivas.* Retrieved from <https://debitia.com.ar/estrategia-de-cobranza/>

Morilla, G. (2018). *¿Qué es la gestión de cobranzas? Debitia cobranzas simples y efectivas.* Recuperado de <https://debitia.com.ar/tag/que-es-la-gestion-de-cobranzas/>

Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza.* México: Patria.

Pavan, M. y Barreda, T. (2020). "*Should I default on my mortgage even if I can pay? Experimental evidence,*" *Journal of Economic Dynamics and Control,* Elsevier, vol. 110(C). <https://doi.org/10.1016/j.jedc.2019.103733>

Palwoski, Z. y Surya, B (2020). *Optimal valuation of American callable credit default swaps under drawdown of Lévy insurance risk process.* Insurance: Mathematics and Economics 168–177. <https://doi.org/10.1016/j.insmatheco.2020.04.011>

Pegueroles, J. (2002). *Sistemas de Pagos Electrónicos.* Universidad Politécnica de Cataluña. España.

- Pizarro W, C, & Vidal O, A. (2010). *Incumplimiento contractual, resolución e indemnización de daños*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=J5UpPL2e0e0C&pg=PA162&dq=DEFINICION>
- Pizarro W, C, & Vidal O, A. (2010). *Incumplimiento contractual, resolución e indemnización de daños*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=J5UpPL2e0e0C&pg=PA162&dq=DEFINICION+DE+INCUMPLIMIENTO&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwjb_9inhtzbAhVDuVkJHSQIDFoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20INCUMPLIMIENTO&f=false
- Posso, S, A. (2004). Radiografía de una traición. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=x7LINpff5GsC&pg=PA304&dq=definicion+de+deuda+en+atraso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZi5DOpOrbAhUFJKwKHcPuBoEQ6AEINTAD#v=onepage&q=definicion%20de%20deuda%20en%20atraso&f=false>
- Ruiz, J. (2017). *La cultura tributaria y la gestión municipal*. *Quipukamayoc*, 25 (48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Timana, F. (2019) *DISEÑO DE UN SISTEMA DE COBRANZA EN LA EMPRESA WIMAX CORPORACIÓN E.I.R.L.* Repositorio Institucional ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13420>
- Vaca Jiménez, M. (2016). *Modelo de Gestión de Cobranza para la empresa eléctrica provincial COTOPAXI*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Velastegui, E., y Sánchez, C. (2017). *La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos*. *Visionario Digital*, 1(3), 41-54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Yepez, Y. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. – Agencia Quillabamba – Período 2015*. *Yachay - Revista Científico Cultural*, 7(01), 417-423. <https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.94>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables De Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems e Indicadores	Escala De Medición	
Gestión de Cobranza	Morilla (2018) nos dice que es el proceso de estrategias de cobranza, que se enfoca en conectar aquellos clientes atrasados en sus pagos a través de diferentes canales los cuales pueden ser llamadas, mensajes, emails, WhatsApp, cartas, para que así tenga el conocimiento sobre sus estados de cuenta, el deber de pago y brindarles opciones con el fin de cancelar su deuda.	La variable 1: Gestión de cobranza, se medirá mediante las dimensiones de Formas de pagos, Tipos de cobranza y Estrategia para el cumplimiento de pago, en una encuesta de 20 ítems	Formas de pagos	1. Recibo	Likert: Ordinal 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo	
				Tipos de cobranza		2. Pago on line
						3. Transferencia bancaria
			4. Llamadas telefónicas			
			Estrategias para el cumplimiento de pago	5. Cartas de cobranza		
				6. Cobranza judicial		
				7. Promesa de pago		
			8. Refinanciamiento			
			9. Visitas personales			
Morosidad	López (2019) nos dice que es una característica del moroso, la cual es una situación jurídica donde el deudor se encuentra con un atraso en sus pagos.	La variable 2: Morosidad, se medirá mediante las dimensiones de Clasificación de clientes morosos, Incumplimiento de pago y Tipo de clientes morosos, en una encuesta de 20 ítems.	Clasificación de clientes morosos	10. Normal	Likert: Ordinal 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo	
				Incumplimiento de pago		11. Cliente con Problema Potencial
						12. Deficiente
			13. Dudoso			
			Tipo de clientes morosos	14. Pérdida		
				15. Cliente moroso		
				16. Falta de pago		
				17. Deuda atrasada		
				18. Morosos intencionales		
				19. Morosos fortuitos		
			20. Morosos circunstancial			
			21. Morosos negligente			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

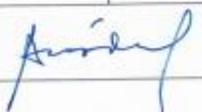
Instrumento – Gestión de cobranza

Ítems					
	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Formas de pago					
1	Se solicita el comprobante de pago para hacer valido la cancelación de la deuda				
2	Los clientes hacen el pago de manera segura vía on line				
3	Los clientes hacen pago por transferencia bancarias confiables res son amables				
Dimensión 2: Tipos de cobranza					
4	Se realiza las llamadas telefónicas para el cumplimiento de pago				
5	Las cartas de cobranza son precisas en su contenido				
6	El cliente que no cancela pasado los 120 días ingresa a una cobranza judicial				
Dimensión 3: Estrategias para el cumplimiento de pago					
8	Las promesas de pago son cumplidas según la fecha que brindan los clientes				
9	Se ofrece la renegociación a los clientes que no pueden pagar la deuda total				
10	Las visitas que se realizan son fundamental para que el cliente cancele				

Instrumento – Morosidad

Ítems						
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
Dimensión1: Clasificación de clientes morosos						
1	Los clientes realizan sus pagos hasta un máximo de 8 días de atraso					
2	Los clientes realizan sus pagos máximo hasta los 30 días de atraso					
3	Los clientes realizan sus pagos entre los 30 a 60 días de atraso					
4	Los clientes realizan sus pagos antes de los 120 días de atraso					
5	Los clientes realizan sus pagos pasado los 120 días de atraso					
Dimensión 2: Incumplimiento de pago						
6	Al cliente moroso se le hace una evaluación crediticia para nuevos créditos					
7	Con la falta de pago de los clientes se reduce la liquidez de la empresa					
8	Las deudas atrasadas se generan por el sobreendeudamiento de los clientes					
Dimensión 3: Tipo de cliente morosos						
9	Los clientes no pagan por olvido de la deuda					
10	Los clientes pueden pagar dándole facilidades de pago en base a una negociación					
11	El cliente menciona que si no se le da solución ante un reclamo no cancelara la deuda					
12	Los clientes no tienen intención de pagar y prefieren pagar otras necesidades					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Curihuaman Valverde Catherine Vanessa							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CORBEVAS SAavedra ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de cobranza	Formas de pago	Recibo	Se solicita el comprobante de pago para hacer valido la cancelación de la deuda	LIKERT: Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Pago on line	Los clientes hacen el pago de manera segura via on line		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Transferencia bancaria	Los clientes hacen pago por transferencia bancarias confiables		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Tipos de cobranza	Llamadas telefónicas	Se realiza las llamadas telefónicas para el cumplimiento de pago		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cartas de cobranza	Las cartas de cobranza son precisas en su contenido		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cobranza judicial	El cliente que no cancela pasado los 120 días ingresa a una cobranza judicial		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Estrategias para el cumplimiento de pago	Promesa de Pago	Las promesas de pago son cumplidas según la fecha que brindan los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Refinanciamiento	Se ofrece la renegociación a los clientes que no pueden pagar la deuda total		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Visitas personales	Las visitas que se realizan son fundamental para que el cliente cancele		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha 26/10/ 2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: CURIHUAMAN VALVERDE CATHERINE VANESSA								
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Morosidad	Clasificación de clientes morosos	Normal	Los clientes realizan sus pagos hasta un máximo de 8 días de atraso	LIKERT: Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓			
		Ciente con Problema Potencial	Los clientes realizan sus pagos máximo hasta los 30 días de atraso		✓			
		Dudoso	Los clientes realizan sus pagos entre los 30 a 60 días de atraso		✓			
		Deficiente	Los clientes realizan sus pagos antes de los 120 días de atraso		✓			
		Perdida	Los clientes realizan sus pagos pasado los 120 días de atraso		✓			
	Incumplimiento de pago	Ciente moroso	Al cliente moroso se le hace una evaluación crediticia para nuevos créditos			✓		
		Falta de pago	Con la falta de pago de los clientes se reduce la liquidez de la empresa			✓		
		Deuda atrasada	Las deudas atrasadas se generan por el sobreendeudamiento de los clientes			✓		
	Tipo de cliente morosos	Moroso intencional	Los clientes no pagan por olvido de la deuda			✓		
		Moroso fortuito	Los clientes pueden pagar dándole facilidades de pago en base a una negociación			✓		
		Moroso circunstancial	El cliente menciona que si no se le da solución ante un reclamo no cancelara la deuda			✓		
		Moroso negligente	Los clientes no tienen intención de pagar y prefieren pagar otras necesidades			✓		
Firma del experto:			Fecha: 26/10/2020					

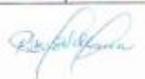
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Curihuaman Valverde Catherine Vanessa							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Céspedes							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de cobranza	Formas de pago	Recibo	Se solicita el comprobante de pago para hacer valido la cancelación de la deuda	LIKERT: Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		Pago on line	Los clientes hacen el pago de manera segura via on line		✓		
		Transferencia bancaria	Los clientes hacen pago por transferencia bancarias confiables		✓		
	Tipos de cobranza	Llamadas telefónicas	Se realiza las llamadas telefónicas para el cumplimiento de pago		✓		
		Cartas de cobranza	Las cartas de cobranza son precisas en su contenido		✓		
		Cobranza judicial	El cliente que no cancela pasado los 120 días ingresa a una cobranza judicial		✓		
	Estrategias para el cumplimiento de pago	Promesa de Pago	Las promesas de pago son cumplidas según la fecha que brindan los clientes		✓		
		Refinanciamiento	Se ofrece la renegociación a los clientes que no pueden pagar la deuda total		✓		
		Visitas personales	Las visitas que se realizan son fundamental para que el cliente cancele		✓		
Firma del experto:			Fecha 26/11/ 2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: CURIHUAMAN VALVERDE CATHERINE VANESSA								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Céspedes								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Morosidad	Clasificación de clientes morosos	Normal	Los clientes realizan sus pagos hasta un máximo de 8 días de atraso	LIKERT: Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓			
		Cliente con Problema Potencial	Los clientes realizan sus pagos máximo hasta los 30 días de atrasó		✓			
		Dudoso	Los clientes realizan sus pagos entre los 30 a 60 días de atraso		✓			
		Deficiente	Los clientes realizan sus pagos antes de los 120 días de atraso		✓			
		Perdida	Los clientes realizan sus pagos pasado los 120 días de atraso		✓			
	Incumplimiento de pago	Cliente moroso	Al cliente moroso se le hace una evaluación crediticia para nuevos créditos			✓		
		Falta de pago	Con la falta de pago de los clientes se reduce la liquidez de la empresa			✓		
		Deuda atrasada	Las deudas atrasadas se generan por el sobreendeudamiento de los clientes			✓		
	Tipo de cliente morosos	Moroso intencional	Los clientes no pagan por olvido de la deuda			✓		
		Moroso fortuito	Los clientes pueden pagar dándole facilidades de pago en base a una negociación			✓		
		Moroso circunstancial	El cliente menciona que si no se le da solución ante un reclamo no cancelara la deuda			✓		
		Moroso negligente	Los clientes no tienen intención de pagar y prefieren pagar otras necesidades			✓		
Firma del experto:			Fecha: 26/11/2020					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Curihuaman Valverde Catherine Vanessa							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de cobranza	Formas de pago	Recibo	Se solicita el comprobante de pago para hacer valido la cancelación de la deuda	LIKERT: Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓		
		Pago on line	Los clientes hacen el pago de manera segura via on line		✓		
		Transferencia bancaria	Los clientes hacen pago por transferencia bancarias confiables		✓		
	Tipos de cobranza	Llamadas telefónicas	Se realiza las llamadas telefónicas para el cumplimiento de pago		✓		
		Cartas de cobranza	Las cartas de cobranza son precisas en su contenido		✓		
		Cobranza judicial	El cliente que no cancela pasado los 120 días ingresa a una cobranza judicial		✓		
	Estrategias para el cumplimiento de pago	Promesa de Pago	Las promesas de pago son cumplidas según la fecha que brindan los clientes		✓		
		Refinanciamiento	Se ofrece la renegociación a los clientes que no pueden pagar la deuda total		✓		
		Visitas personales	Las visitas que se realizan son fundamental para que el cliente cancele		✓		
Firma del experto:			Fecha 12/12/ 2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: CURIHUAMAN VALVERDE CATHERINE VANESSA								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Morosidad	Clasificación de clientes morosos	Normal	Los clientes realizan sus pagos hasta un máximo de 8 días de atraso	LIKERT: Ordinal 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	✓			
		Cliente con Problema Potencial	Los clientes realizan sus pagos máximo hasta los 30 días de atraso		✓			
		Dudoso	Los clientes realizan sus pagos entre los 30 a 60 días de atraso		✓			
		Deficiente	Los clientes realizan sus pagos antes de los 120 días de atraso		✓			
		Perdida	Los clientes realizan sus pagos pasado los 120 días de atraso		✓			
	Incumplimiento de pago	Cliente moroso	Al cliente moroso se le hace una evaluación crediticia para nuevos créditos			✓		
		Falta de pago	Con la falta de pago de los clientes se reduce la liquidez de la empresa			✓		
		Deuda atrasada	Las deudas atrasadas se generan por el sobreendeudamiento de los clientes			✓		
	Tipo de cliente morosos	Moroso intencional	Los clientes no pagan por olvido de la deuda			✓		
		Moroso fortuito	Los clientes pueden pagar dándole facilidades de pago en base a una negociación			✓		
		Moroso circunstancial	El cliente menciona que si no se le da solución ante un reclamo no cancelara la deuda			✓		
		Moroso negligente	Los clientes no tienen intención de pagar y prefieren pagar otras necesidades			✓		
Firma del experto:			Fecha: 12/12/2020					

ALFA DE CRONBACH

k(número de items)=	21
Vi (varianza de cada items)=	12.784
vt (varianza total) =	49.305

Parte 1	1.050
Parte 2	0.741
Absoluto S2	0.741

α (ALFA)=	0.778
------------------	-------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA, CERCADO DE LIMA, 2020", cuyo autor es CURIHUAMAN VALVERDE CATHERINE VANESSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958 ORCID 0000-0002-9808-7719	Firmado digitalmente por: ACARDENASS el 18-07- 2021 10:43:55

Código documento Trilce: TRI - 0135054