



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de cobranza y la morosidad en Cfalab Perú S.A.C.,
Comas, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Rossetti Muñoz, Alejandra (ORCID: 0000-0002-1931-0055)

Rossetti Muñoz, Valeria (ORCID: 0000-0002-1965-5336)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

En memoria de nuestro amado abuelo Juan Dimas Muñoz Cruz, quien en vida siempre nos motivó con amor y mucha dedicación a continuar con nuestros estudios, para lograr la superación personal y profesional de tal forma que podamos crecer y ser mejores personas.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos que con mucho amor han contribuido con nuestro desarrollo académico dándonos las fuerzas y motivación necesaria para poder cumplir con nuestros objetivos trazados, a nuestra estimada Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa, quien con sus conocimientos académicos y metodológicos fueron pilares para el desarrollo de la investigación, y finalmente a mi amada casa de estudios que nos ha permitido poder crecer y ampliar nuestros conocimientos a través de su calidad de enseñanza que ha fomentado el espíritu de investigación haciendo posible nuestro desarrollo como profesionales.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| 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 | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1. Enfoque de investigación | 17 |
| 3.2. Método de investigación | 17 |
| 3.3. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.4. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.5. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 19 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |
| 3.7. Procedimientos | 21 |
| 3.8. Método de análisis de datos | 22 |
| 3.9. Aspectos éticos | 23 |
| IV. RESULTADOS | 24 |
| 4.1. Análisis descriptivo | 24 |
| 4.2. Análisis inferencial | 32 |
| V. DISCUSIÓN | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 42 |
| VII. RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS | 44 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | | Pág. |
|-----------|--|------|
| Tabla 1. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de gestión de cobranza</i> | 23 |
| Tabla 2. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Prevención</i> | 24 |
| Tabla 3. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Recuperación</i> | 25 |
| Tabla 4. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Extinción</i> | 26 |
| Tabla 5. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de Morosidad</i> | 27 |
| Tabla 6. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Clasificación de morosos (SBS)</i> | 28 |
| Tabla 7. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Riesgo de crédito (SBS)</i> | 29 |
| Tabla 8. | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Cultura empresarial</i> | 30 |
| Tabla 9. | <i>Rango de interpretación de correlaciones</i> | 31 |
| Tabla 10. | <i>Análisis del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Gestión de cobranza y la Morosidad en CFALAB PERÚ S.A.C., Comas, 2020</i> | 32 |
| Tabla 11. | <i>Análisis del coeficiente de correlación de Spearman de Gestión de cobranza y la clasificación de morosos en CFALAB PERÚ S.A.C., Comas, 2020</i> | 33 |
| Tabla 12. | <i>Análisis del coeficiente de correlación de Spearman de Gestión de cobranza y el riesgo de crédito en CFALAB PERÚ S.A.C., Comas, 2020</i> | 34 |
| Tabla 13. | <i>Análisis del coeficiente de correlación de Spearman de Gestión de cobranza y la cultura empresarial en CFALAB PERÚ S.A.C., Comas, 2020</i> | 35 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|--|------|
| <i>Figura 1.</i> Distribución de porcentual de la variable 1 gestión de cobranza | 23 |
| <i>Figura 2.</i> Distribución de porcentual de la dimensión Prevención | 24 |
| <i>Figura 3.</i> Distribución de porcentual de la dimensión Recuperación | 25 |
| <i>Figura 4.</i> Distribución de porcentual de la dimensión Extinción | 26 |
| <i>Figura 5.</i> Distribución de porcentual de la variable 2 Morosidad | 27 |
| <i>Figura 6.</i> Distribución de porcentual de la dimensión Clasificación de morosos (SBS) | 28 |
| <i>Figura 7.</i> Distribución de porcentual de la dimensión Riesgo de crédito (SBS) | 29 |
| <i>Figura 8.</i> Distribución de porcentual de la dimensión Cultura empresarial | 30 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en Cfalab Perú S.A.C., Comas. Asimismo, fue desarrollada con la siguiente metodología de investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y corte transversal, nivel descriptivo-correlacional y con método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 16 colaboradores de la droguería Cfalab Perú S.A.C., Comas. La técnica aplicada en la investigación fue la encuesta y como instrumento fue puesto en práctica el cuestionario aplicado en la población total de estudio de manera digital siendo distribuido a través de la elaboración de formularios en Google.

Como resultado obtenido a través del estudio estadístico para pruebas no paramétricas el coeficiente de correlación de Rho de Spearman hallado fue 0.726 representando una correlación positiva muy fuerte y el nivel de significancia hallado fue 0,001 menor al valor p 0,05 por consiguiente se concluyó que si existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad en Cfalab Perú S.A.C.

Palabra clave: Gestión de cobranza, Morosidad, Gestión de créditos, Políticas de cobranza, liquidez.

Abstract

The general objective of the investigation was to determine the relationship between collection management and delinquency in Cfalab Perú S.A.C., Comas. Likewise, it was developed with the following research methodology with a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental design and a cross section, descriptive-correlational level and with a hypothetical deductive method. The study population was made up of 16 collaborators from the drugstore Cfalab Perú S.A.C., Comas. The technique applied in the research was the survey and as an instrument the questionnaire applied in the total study population was put into practice in a digital way, being distributed through the elaboration of forms in Google.

As a result obtained through the statistical study for non-parametric tests, the correlation coefficient of Spearman's Rho was 0.726, representing a very strong positive correlation and the level of significance found was 0.001 less than the p-value 0.05, therefore it was concluded that if there is a significant relationship between collection management and delinquency at Cfalab Perú S.A.C.

Keywords: Collection management, Delinquency, Credit management, Collection policies, liquidity.