



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de cobranzas y recuperación de cartera de clientes en
las empresas del rubro seguros en Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTORES:

Huaranca Chipana, Josselin Eliana (ORCID: 0000-0002-6802-0775)

Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth (ORCID: 0000-0002-4196-0791)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darnos la fortaleza para continuar con este proceso largo y difícil de lograr una de nuestras metas personales que es la titulación.

A nuestros padres, por su cariño incondicional que nos brindaron en estos años, por sus enseñanzas y sabios consejos importantes para convertirnos en lo que hoy en día somos.

A nuestros familiares y amistades por el apoyo moral que de alguna manera permitió que se continúe con este proceso, en especial a aquellos que compartimos agradables momentos llenos de alegría y enseñanzas.

Agradecimiento

A Dios por la vida, por ser nuestra luz y fortaleza, por estar presente en los momentos más difíciles y de debilidad.

A nuestros padres: Adolfo e Hilda; y Eduardo, Carlos y Blanca, por apoyarnos en cada decisión que hemos tomado por motivarnos a culminar nuestros sueños y todas sus enseñanzas que nos servirán de mucho.

A nuestros queridos docentes de la E.P. de Administración, por haber compartido sus experiencias y conocimientos, de manera especial, a todos los docentes que interfirieron en nuestro proyecto de investigación.

Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos Éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población.....	13
Tabla 2. Prueba de normalidad	15
Tabla 3: Baremo de interpretación del coeficiente de Correlación	15
Tabla 4: Tabla cruzada entre gestión de cobranzas recuperación de cartera. 16	
Tabla 5: Tabla cruzada entre proceso de cobranza recuperación de cartera. ...	17
Tabla 6: Tabla cruzada entre estrategia de cobranza recuperación de cartera.17	
Tabla 7: Tabla cruzada entre seguimiento del pago recuperación de cartera. 18	

Resumen

La investigación tuvo por objetivo analizar la relación de la gestión de cobranzas y recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. La metodología de estudio fue de tipo básico con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo - correlacional causal dado que buscó relacionar las variables del estudio; el diseño fue no experimental. Contando con la participación de 34 trabajadores de 4 empresas del rubro seguros de Lima, como población, utilizándose las encuestas como técnica de recolección de datos, por lo que fue necesario utilizar cuestionarios como instrumentos. Los resultados demostraron que existe una relación positiva moderada entre la gestión de cobranza y la recuperación de la cartera, corroborado mediante la prueba de Rho Spearman, de donde se obtuvo una significancia de 0,010 y un coeficiente de 0,436. Por lo tanto, se concluyó que existe relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021.

Palabras clave: Gestión, cobranza, cartera, empresas

Abstract

The objective of the research was to analyze the relationship between collection management and client portfolio recovery in insurance companies in Lima, 2021. The study methodology was basic, with a quantitative approach and descriptive-correlational-causal level, since it sought to relate the variables of the study; the design was non-experimental. The study had the participation of 34 workers from 4 insurance companies in Lima as the population, using surveys as the data collection technique, so it was necessary to use questionnaires as instruments. The results showed that there is a moderate positive relationship between collection management and portfolio recovery, corroborated by the Rho Spearman test, which showed a significance of 0.010 and a coefficient of 0.436. Therefore, it was concluded that there is a relationship between collection management and portfolio recovery in insurance companies in Lima, 2021.

Keywords: Management, collection, portfolio, companies

I. INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son fundamentales en las organizaciones que pretenden alcanzar sus metas financieras; ya que pueden administrar bien sus cuentas evitando solicitar capital externo (Siele y Yuyii, 2019); una posible protección contra la insolvencia que implementan las compañías, es controlar sus cuentas por cobrar, definido como gestión de cobro (Siekelova et al., 2017); para evitar una crisis financiera en las organizaciones se debe realizar un seguimiento y gestión en las cuentas para reducir riesgos y/o pérdidas (Skibinska, 2015); dado a lo mencionado se observa que, actualmente, existe una competencia constante dentro del rubro mencionado, teniendo en consideración que la tecnología es una herramienta vital a detallar dentro de los equipos de cobranza para lograr una efectiva recuperación de cartera fidelizando a los clientes más significativos, teniendo en consideración su comportamiento de pago y su historial dentro de la compañía.

Según Bohoslavsky (2020) menciona que desde el mes de marzo en pleno brote del virus el presidente del Banco Mundial (BM) afirmó que los países iban a necesitar nuevas estructuras para reducir el tiempo de recuperación, es decir, reformular sus estrategias de manera que se cree confianza, una recuperación fiable y fuerte. Como consecuencia a la presente crisis sanitaria se ha generado demoras en los pagos por parte de clientes, reflejado en las cuentas de las compañías de seguros; es así como, se vieron impulsadas a rediseñar e implementar planes operativos de cobranzas con el fin de reforzar el nivel de recupero de cartera provisionada y brindar beneficios a sus clientes evitando perjuicios.

Cárdenas & Velasco (2014) nos manifiestan que las empresas al no contar con suficientes recursos para responder a las nuevas exigencias, deberán tomar medidas y lineamientos que ayuden a recuperar la cartera vencida y si es posible revisar políticas de cobro a los clientes. Considerando la ausencia de clientes nuevos, los equipos de cobranzas de las empresas de seguros, suman a sus actividades de comunicación y negociación la definición de acuerdos; con el objetivo de agilizar el recupero de sus carteras de clientes, apoyándose en diversas estrategias para desempeñar una mejor gestión de cobranza. Para los equipos de cobranzas de las empresas que conforman el sector asegurador, mantener una cartera de clientes sin morosidad es fundamental; por ello, según

Chiappori y Gollier (2006) indican que los gastos generados desde la emisión, superan a la prima cobrada durante el 1er año, lo que se considera un problema importante determinar un adecuado proceso de evaluación y decisión con respecto a la pólizas por otorgar a los clientes, para lo cual la compañía utiliza información útil como la antigüedad del cliente, que sirve para determinar las características que son comunes a los clientes rentables. Una de las estrategias, frente a la crisis, es mantener las renovaciones de carteras bajando los precios de renovación de las pólizas con menor siniestralidad, ofrecer descuentos para fidelización de clientes con varias pólizas; también otorgar 30 días adicionales a partir de la fecha de vencimiento de la última cuota pendiente para su regularización, sin afectar la cobertura (suspensión) ni la atención de algún siniestro en ese plazo (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBSS], 2021).

La investigación se realizó en 4 aseguradoras a nivel Lima Metropolitana: Pacífico, Rímac, Mafre y La Positiva; donde nos enfocaremos en los siguientes servicios de seguros: Soat, vehiculares, y de asistencia médica. A consecuencia de la crisis, se están presentando los siguientes problemas dentro de los equipos de cobranzas: Las estrategias fueron redefinidas debido a la falta de liquidez de los clientes, así como también evaluar opciones para brindar facilidades de pago de manera que no afecte su historial y les permita mantener sus coberturas en caso de siniestros, lo cual afecta directamente a la recuperación de cartera incrementando la morosidad, y afectando sus ingresos. Debido a lo antes mencionado, se determinará el nivel de influencia en la variable independiente y la variable dependiente de 4 empresas del sector seguros; con la finalidad de identificar aquellas estrategias utilizadas por las aseguradoras frente a los factores determinantes presentados en el año 2021.

La cartera de clientes se refiere al registro que clasifica a los clientes por morosidad, enfocado a una cobranza hasta los 90 días, según la Ley General de Seguros N° 29946 (2012) artículo 21, indica que ante incumplimiento de pago, se dará la suspensión de cobertura automática a los 90 días, es decir, el contrato queda extinto; cabe mencionar que la cobertura de una póliza es el contrato aceptado por el cliente donde se tiene obligación de pago para poner en marcha el cumplimiento del mismo, lo que ante un siniestro la aseguradora garantiza la indemnización según importes estipulados en la póliza (Apesec 2019).

Se formuló el siguiente problema general: ¿Cómo la gestión de cobranzas se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021? Problemas específicos: a) ¿Cómo el proceso de cobranza se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021? b) ¿Cómo la estrategia de cobranza se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021? c) ¿Cómo el seguimiento del pago se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021?

La presente investigación tuvo justificación teórica, considerando diversos enfoques, teorías, investigaciones científicas consolidaremos dicha información a fin de optimizar la gestión de cobranza y su asociación con la recuperación de cartera en las empresas del rubro seguros en Lima, este aporte permite analizar la importancia del uso de las estrategias plasmadas en tiempo de crisis. Justificación práctica: El estudio se desarrolló teniendo como propósito de encontrar la incidencia que tiene una gestión de cobranza sobre la recuperación de cartera; así mismo, identificar que tanto impacto tuvo la aplicación de estrategias de cobranzas para contrarrestar los rezagos de la crisis que actualmente estamos viviendo. Justificación metodológica: La elaboración de encuestas y medición del resultado para así probar la validez y confiabilidad de esta forma ser utilizadas para futuras investigaciones, ya que sirve como antecedente o fuente de consulta para quienes requieran información referente a la relación de las variables razón de indagación.

El estudio se propuso como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las 4 principales empresas del rubro Seguros de Lima, 2021. Sus objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes. b) Verificar la relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes. c) Demostrar la relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes Se formuló la siguiente hipótesis: H1: Existe relación entre la Gestión de Cobranzas y la Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021. H0: No existe relación entre la gestión de Cobranzas y la Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio realizado por Quimi (2019) sobre: “Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp S.A.”, donde se propuso el objetivo de estudiar la gestión de cobranza en dicha compañía. La metodología se caracterizó por ser de tipo puro, de alcance explicativo y de diseño no experimental, contando con una población finita de 150 clientes, a quienes se encuestó para conocer su apreciación sobre la gestión de cobranza de la compañía. Los resultados pusieron en evidencia que el 84.7% de los clientes consideró que la compañía nunca recibe correos o llamadas solicitando el pago de la deuda y que el 72% tiene cuotas pendientes; además que el 67% de los clientes aseveró que la no había efectuado algún acuerdo de pago con la compañía. Concluyó que existe ausencia de políticas, trabajadores capacitados, manuales y estructura de cobranza, lo cual incidió en el incremento de cartera vencida, por lo que evidenció la necesidad de mejorar la gestión de cobranza en la compañía mencionada.

Así mismo, se encontró la investigación de Dávalos (2017), titulado: “La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. Ltda. De la ciudad de Riobamba”, (Ecuador), donde se propuso el objetivo de evaluar la gestión de cobranza y su asociación con la recuperación de cartera en la empresa mencionada. Desarrolló un estudio de tipo descriptiva – correlacional, básica - no experimental, la población fue conformada por 45 colaboradores, a quienes se administró la encuesta para obtener información sobre las variables. Los resultados obtenidos muestran la gestión de cobranza en la empresa según el 67% de las personas encuestadas es regular, el 23% lo consideró como deficiente y sólo el 10% indicó que es regular; así mismo, sobre la recuperación de cartera, el 72% consideró es muy bajo la preocupación por esa gestión; al desarrollar la estadística inferencial, obtuvo un coeficiente de 0,543, lo cual significó que entre las variables existe una relación moderada. Finalizó su estudio, concluyendo que la gestión de cobranza en la empresa es una tarea descuidada, lo cual está relacionado con los bajos niveles de recuperación de cartera. Esto puede perjudicar a largo plazo a la empresa.

Otro de los estudios fue el de Ramos (2017), quien realizó su tesis titulado: “Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa Inmega” (Ecuador), fijándose como objetivo comprobar que la gestión de crédito y cobros está asociado con la recuperación de cartera vencida de la empresa en mención. Para alcanzar ese fin, realizó un estudio de nivel explicativo-descriptiva. Contó con la participación de 18 colaboradores del área administrativa y contable como población, utilizándose la técnica de encuesta para recopilar información. Como resultado se encontró que el 100% de las personas encuestadas indicó desconocer la existencia de un procedimiento de gestión de cobranza; además que el 85% indicó que la recuperación de cartera es deficiente; así mismo, en su resultados correlacionales, obtuvo un coeficiente de 0,546 y una sig. De 0,000 de la prueba de R de Pearson. Concluyó que el proceso de gestión de cobros que tiene la empresa no garantiza la recuperación de la cartera, lo cual es un problema que pone en riesgo el desempeño que se pueda obtener al finalizar el año.

Encinas (2019), en su tesis: “Gestión de cobranza y la recuperación de la cartera morosa del servicio postpago de Telefónica del Perú SAA en su zonal Tacna, periodo 2014 – 2017”, Perú; cuyo objetivo fue demostrar que existe relación entre las variables en indagación. Desarrolló un estudio de alcance correlacional – no experimental, utilizando como instrumento los cuestionarios. Con los resultados se determina que ambas variables están relacionadas, al encontrar un coeficiente de 0,578 de la prueba de R de Pearson y un p valor de 0,005; además, las dimensiones de proceso de cobranza (sig = 0,015<0,050), estrategias de cobranza (sig = 0,025<0,050) y seguimiento del pago (sig = 0,003<0,050), también tuvieron relación con la recuperación de cartera morosa. Ante ello, vio la necesidad de enfocarse en políticas, procedimiento de cobros y como los clientes lo pueden percibir, dependerá de la información que reciban para el cumplimiento de los pagos ya que requiere que sea precisa y oportuna, dando facilidades para cumplir con sus compromisos de pago. Por lo tanto se concluye que aquellos indicadores que producen deficiencia en las gestiones de cobro tienen relación con la recaudación de cartera vencida de dicha empresa estudiada.

Ticona (2018) Dicho estudio realizado por la tesista lleva por título: “Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli”, Perú; que surge en respuesta a la problemática identificada en la entidad, donde el otorgamiento de créditos iba en aumento sin embargo las evaluaciones para dichos créditos no eran las adecuadas. La metodología es cuantitativa, correlacional no experimental-transversal, con una muestra de 13 individuos que trabajan en el banco, y se les aplicó una encuesta; los resultados entre ambas variables de estudio mostró una relación muy significativa, comprobado mediante la prueba de chi-cuadrado con un valor de 23,891 y una sig. De 0,000. Como conclusión determinó el mejorar las alianzas estratégicas para que los clientes se acoplen a las políticas internas de la empresa, mejorar la difusión de tales procedimientos para el otorgamiento de créditos, asimismo promover facilidades para los pagos en caso haya retrasos.

Cavero (2019) En la presente investigación que lleva por título “Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial Frionorte E.I.R.L. Chiclayo, 2019”, Perú; el objetivo fue desarrollar habilidades para recuperar la cartera y reducir la morosidad. La metodología es no Experimental, descriptivo y propositivo; con la aplicación de una evaluación de la cuenta determinando la morosidad de 61 a 90 días determinando que la morosidad durante ese año aumentó por una ineficiente gestión, con respecto a las estrategias se observó que fueron mal empleadas; luego se desarrolló un cuestionario y se obtuvo resultados para proponer propuestas y disminuir la morosidad de la cartera de clientes en un porcentaje mucho menor, como conclusión se determinó aplicar la contratación del Factoring en la empresa ya que ayudará a obtener mejores resultados y aumentar la liquidez, también implementar el uso de la herramienta de evaluación EQUIFAX para revisar el historial crediticio y realidad actual de la deuda.

Caycho (2017), en su tesis titulado: “La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”, donde se propuso el objetivo de demostrar que la gestión de cobranza es una variable relacionada con la recuperación de deuda. Desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, alcance correlacional – no experimental. La población fue

representada por 50 personas. Como resultado se obtuvo que el 70% de los evaluados consideraron que la gestión de cobranza era óptimo y que el 58% mencionó que a veces hay una buena recuperación; así mismo, como resultado inferencial obtuvo una sig. de 0,000 y un F de Fisher de $37,962 > 1.96$, por lo que consideró que entre las variables existió una relación de grado significativo. Concluyó que la gestión de cobranza se relaciona con la recuperación de la deuda.

Fajardo, Torres y Bosco Villena (2016), en sus tesis: “La cobranza para la Recuperabilidad del capital de la cartera de clientes Pymes del Banco Interbank” identificaron falencias en la gestión de los pagos que generó pérdidas en el recupero del capital; su finalidad es determinar las relación entre las variables. Empleó una metodología de tipo sustancial, descriptivo correlacional, no experimental – longitudinal. Trabajando con una población de 94 individuos y una muestra de 76, se utilizó la encuesta para recopilar datos. En los resultados se comprobó la asociación positiva entre la gestión de cobranza y la recuperabilidad de la cartera, con un coeficiente de 0,817 y una sig. de 0,000; también encontró correlación con sus dimensiones de Proceso de Cobranza (sig = 0,009) y estrategias de cobranza (sig = 0,012). Concluyó que para corregir el modelo de gestión se deberá realizar un seguimiento a los compromisos de pago, detectar posibles riesgos y garantizar la rentabilidad de la cartera de cobros.

A continuación, se hace referencia a las bases teóricas que sustenta el objeto de estudio como variable independiente tenemos:

Gestión de cobranzas, Salas (2015) es definida como un conjunto de actividades que se realizan directamente con el cliente, en este caso se realizan con la finalidad de generar un vínculo comercial que le permitirá a la compañía monitorear al cliente para que se mantenga al día en sus pagos, asimismo aprovechar al máximo para ofrecer diversos productos o servicios. De igual forma para Fernández (2012) es un conjunto de acciones ordenadas y aplicadas que permite lograr recuperar los créditos otorgados a los clientes, permitiendo mayor liquidez para una empresa en un menor tiempo. A partir de lo indicado por Morales y Morales (2014) podemos definir los siguientes tipos de cobranza;

mismo que es definido de acuerdo a como será el cumplimiento del pago brindado al cliente:

Cobranza normal: Emisión de estado de cuenta o factura al momento que se recibe el abono. Cobranza preventiva: Hacer recordar a los clientes su fecha de vencimiento a través de llamadas telefónicas, correos o mensajeros. Cobranza administrativa: Hacer un seguimiento, con envío de cartas y reportes teniendo como objetivo garantizar los pagos oportunos de cada cliente.

Cobranza domiciliaria: Se realizan la cobranza en efectivo ya domicilio. Cobranza extrajudicial: Proceso regulado por la Ley del Consumidor indicando un plazo determinado para regularizar el pago. Cobranza prejudicial: Se pretende persuadir a la persona deudora pueda reconocer su deuda y cumpla con su obligación, de ser el caso se estaría evitando un proceso judicial. Cobranza judicial: En este caso, ya el acreedor procede a solicitar el pago de la deuda a través de tribunales judiciales, buscando de esta manera recuperar sus gastos operativos y judiciales.

Continuando con Morales y Morales (2014) indican que las fases de cobranza son: En primer lugar, la prevención, conformado por las acciones, estrategias y métodos a utilizar para reducir los riesgos incumplimiento de pago y retrasos en las cuentas por cobrar. Cobranza: Estrategias para realizar cobranzas en tempranas instancias de mora con el fin de continuar la relación con el cliente. Recuperación: Acciones para recuperar la cartera de clientes morosos. Extinción: Cuando los clientes han pagado ya sus deudas, las cuentas por cobrar quedan saldadas. Citando a Morales y Morales (2014) mencionan los elementos que intervienen en la cobranza que son: a) Información, este debe ser verídico, completa y confiable para que los gestores puedan hacer que la cobranza sea más efectiva. Tecnología: Es un elemento esencial que actúa en todo el proceso de cobranza, permitiendo dinamizar y automatizar la tarea de cobranza.

Estrategia: Implanta los lineamientos para la gestión de cobranza, va de la mano con las políticas de la empresa.

En cuanto a las dimensiones para la variable independiente: Proceso de cobranza, Bañuelos (2014) lo define como el conjunto de procedimientos usados para fortalecer el recupero de la provisión de la cartera, teniendo presente las

políticas de cobranzas que rigen en la empresa, estrategias entre otros. Las estrategias de cobranza cabe mencionar que para Morales, Morales y Alcocer (2014) agregan algunas modalidades para cobrar, tipos de negociación como los plazos de pago, condonaciones de deudas, entre otros. Las llamadas son la manera más efectiva de cobrar, ya que hay un contacto directo con el cliente; las visitas permiten conocer su ubicación y toda la información útil, dándole un seguimiento constante Seguimiento del pago: Realizar un monitoreo según los días de vencimiento hasta lograr el pago esperado.

En cuanto a las teorías de nuestra variable dependiente tenemos:

Recuperación de cartera: Fano (2014) una cartera de clientes se considera el total del portafolio registrado dentro de una compañía, se debe de mantener informado y de forma continua a lo largo del proceso de negociación. Consolidar y mantener una cartera de clientes es determinante, ayuda a la continuidad en el consumo de productos y servicios, permite crecer y generar los ingresos necesarios de una compañía. Por otro lado, Gitman (citado por Paz, 2018) menciona que representan la extensión del crédito para la permanencia de sus antiguos y nuevos clientes. Recalcar que las cuentas por cobrar representan un papel decisivo e importante para la liquidez de una empresa según lo mencionado por Morales, et al. (2014) aplicando administración y control de manera eficaz mediante la implementación de un apropiado sistema de recuperación, para precisar que es importante tener en cuenta que recuperación de cartera está relacionado con la morosidad que para Gómez (2017) es definida como impuntualidad en el pago; asimismo nos hace alusión a la no devolución ante deudas. De esta manera, Padilla (2014) nos menciona que es de vital importancia realizar una evaluación a detalle del cliente y su capacidad de pago a fin de reducir el riesgo de cartera; de tal forma es importante el recupero de los prestamos ya que de ello dependerá la disponibilidad de recursos para mantener operativa a la empresa.

En cuanto a sus dimensiones se sustentan en la proposición Vela y Caro (2015), quien consideró que la cartera de crédito pueden clasificarse como: Cartera atrasada, son los créditos que no han sido amortizados o pagados en la fecha pre establecida y que están considerados por el sistema como observados

para ser derivado a cobranza judicial, por atrasos de 8 a 30 días. Así mismo, se encuentra la cartera pesada, son aquellos créditos que son difíciles de recuperar, ya están en procesos de cobranza judicial, calificación deficiente, pérdidas y dudosos. Por último, está la cartera de alto riesgo, está compuesta por créditos que fueron reestructurados o refinanciados, estos tipos de créditos implican que han tenido atrasos de pagos mayor o de menor plazo; mientras algunos han solicitado condiciones de amortización para solventar sus deudas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se determinó como básica, según Concytec (2018) que nos hace referencia al conocimiento completo de acuerdo a la comprensión del aspecto fundamental del fenómeno y hecho observable; así como también tomamos lo mencionado por Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) donde nos mencionaron los estudios de tipo básica que buscan entender la apariencia natural y aportar en los niveles de crecimiento de la cultura humana de forma óptima.

Por otro lado, fue necesario mencionar que perteneció a los estudios de nivel descriptivo correlacional causal, dado que se buscó encontrar relación de entre las variables del estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2017) manifestaron que se emplean estos estudios (correlacionales causales) a fin de entender la semejanza entre dos fenómenos, conceptos, jerarquías o variantes en un ámbito específico.

El diseño fue no experimental, a partir de lo indicado por Hernández, et al. (2014) indica que bajo dicho diseño se pretende que las variables son estudiadas sin ser manipuladas, ni tener un control o influir sobre ellas; así mismo, tomando en cuenta lo mencionado la presente investigación se desarrolló sin realizar intervenciones o manipular las variables.

A continuación se presente un esquema, que corresponde a este diseño:

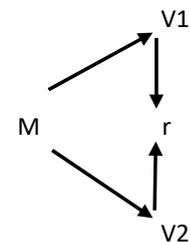
Leyenda:

M → Muestra, simboliza las empresas de seguros

V1 → Variable dependiente

V2 → Variable independiente

r → Relación existente entre V1 y V2



Fue cuantitativo, ya que se basó en recolectar datos que serán analizados así como también formular un problema usando métodos y técnicas estadísticas de manera que se logre contrastar la hipótesis según Valderrama (2015).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

V1. Gestión de cobranzas

De acuerdo a Salas (2015) se trata de un conjunto de actividades que se realizan directamente con el cliente final, tiene como finalidad generar un vínculo comercial que le permite a la compañía monitorear al cliente para que se mantenga al día en sus pagos

V2. Recuperación de cartera

Para Vela y Caro (2015) lo define como la realización de un conjunto de actividades encaminadas en lograr el pago pronto y completo de la cuota, evitando el vencimiento de las cuentas por cobrar.

Definición operacional

V1. Gestión de cobranzas

La variable gestión de cobranza será medida a través de un cuestionario con preguntas asignadas para el proceso de cobranza, estrategia de cobranza y seguimiento de pago, priorizando respuestas de escala liker.

V2. Recuperación de cartera

La variable recuperación de cartera será medida a través de un cuestionario con preguntas asignadas para la cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo, priorizando respuestas de escala Likert.

Escala de medición

- (0) Nunca
- (1) Casi nunca
- (2) A veces
- (3) Casi siempre
- (4) Siempre

3.3. Población, muestra, muestreo

De acuerdo a Córdova (2014), la población pueden ser personas, empresas, entre otros; con enfoques cualitativos o cuantitativos. Ventura (2017) Conjunto de elementos con características en común que se pretende estudiar. Debido a la automatización de sistemas de recaudo, la población se enfoca en las áreas de cobranzas de las 4 compañías a estudiar.

Criterios de inclusión: Se ha tomado en cuenta solo a trabajadores del área de cobranzas que pertenecen a 4 compañías del rubro seguros. Criterios de exclusión: No se está considerando al resto de trabajadores de otras áreas.

Tabla 1: Distribución de la población

Aseguradora	Trabajadores	N
Aseguradora 1	Gerente	1
	Apoderado	1
	Analistas	3
	Asistentes	2
Aseguradora 2	Gerente	1
	Apoderado	1
	Analistas	2
	Asistentes	4
Aseguradora 3	Gerente	1
	Apoderado	1
	Analistas	2
	Asistentes	3
Aseguradora 4	Gerente	1
	Apoderado	1
	Analistas	8
	Asistentes	2
Total		34

Fuente: Elaboración propia

Muestra: Hernández et al, (2014) considera que la muestra viene hacer un fragmento de la población, son elementos con características medibles. Arias, et al. (2016), asevera que el tamaño de muestra de una investigación se determina a partir del número de participantes que son parte de un mismo ámbito de estudio y que se puede tomar la totalidad de la población como la muestra. Desde la perspectiva de Hernández (citado por Castro, 2003) si la población no supera los 50 participantes, entonces podemos determinar que la muestra tendrá la misma cantidad que la población. Con respecto al muestreo, es el estudio de la distribución de una variable en una población; para esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico, según a lo mencionado por Otzen y Manterola (2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Nos menciona López⁶ y Fachelli (2015) que es la recopilación de información mediante la aplicación de preguntas a los individuos de estudio con el objetivo de obtener medidas sobre las variables. Así, la encuesta fue la técnica que permitió recoger apreciaciones de la misma población. Instrumento: Fue el cuestionario estilo Likert que tuvo como finalidad recopilar la valoración de los indicadores de la variable recuperación de cartera, el cual estuvo dirigido a los trabajadores del área de cobranzas.

3.5. Procedimientos. Arias (2020) hace alusión a la organización de procesos para recolectar datos y recursos; se elaboró un instrumento con 6 dimensiones, 3 para cada variable que fue validado por 3 expertos para su aplicación sobre la muestra que estuvo compuesta por 34 individuos. Así mismo, la confiabilidad se determinó aplicando el Alfa de Cronbach, de donde se obtuvo un coeficiente de 0,797, lo cual, demuestra que es fiable para ser aplicado en otros estudios.

3.6. Métodos de análisis de datos. Se seleccionó los datos de las encuestas tabuladas en Excel, se analizó mediante el programa SPSS donde a través de la correlación de variables se encontró la relación para finalmente contrastar con las hipótesis.

3.7. Aspectos Éticos. Rodríguez y Huamanchumo (2015): La investigación científica debe estar enfocado al estudio de problemas de tipo económico, social, financiero; beneficiando a la sociedad y organización.

La tesis se realizó con compromiso, respetando los lineamientos éticos, es decir, se cumplió con las exigibilidades de honestidad, objetividad y responsabilidad, usando datos fidedignos de fuentes como la Superintendencia de Banca y Seguros, Apesec, y diversas revistas científicas indexadas. Además, el documento de la tesis se sometió al software Turniting, mediante el cual se demostró que la investigación cumple con la originalidad requerida.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 2. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadísticc	gl	Sig
Gestión de cobranzas	,805	34	,000
Proceso de Cobranza	,811	34	,000
Estrategias de cobranza	,809	34	,000
Seguimiento del pago	,711	34	,000
Recuperación de cartera	,799	34	,000
Cartera atrasada	,745	34	,000
Cartera pesada	,797	34	,000
Cartera de alto riesgo	,810	34	,000

Fuente: Elaboracion propia

Interpretación: Se usó Shapiro-Wilk, pues es adecuada cuando la muestra es menor a 50 unidades. Como se aprecia en la tabla 6, la variable gestión de cobranza y sus dimensiones obtuvieron una significancia de $0,000 < 0,050$; por lo que se evidencia que la distribución es no paramétrica. Igual situación se observa para la variable recuperación de cartera y sus dimensiones, se observa una significancia de $0,000 < 0,050$, lo que muestra que no presenta distribución paramétrica. Teniendo en cuenta ello, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho Spearman, para demostrar la relación entre ambas variables. En ambas variables se utilizará la prueba no paramétrica.

A continuación se describe las categorías del grado de relación Por ello, se presenta las siguientes expresiones o categorías que permitirá definir el grado de relación a partir de la siguiente tabla:

Tabla 3: Baremo de interpretación del coeficiente de Correlación

Valor	Determinación
+/- 1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Fuente: Laguna (2014)

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general: Ha: Existe relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021. Ho: No existe relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021.

Criterio de decisión: Sí $p < 0,050 = Ha$ y Sí $p > 0,050 = Ho$.

Tabla 4: Tabla cruzada entre gestión de cobranzas - recuperación de cartera

		Recuperación de cartera			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Gestión de cobranzas	Deficiente	7 20,6%	3 8,8%	1 2,9%	11 32,4%	Rho de Spearman 0,436
	Regular	4 11,8%	8 23,5%	1 2,9%	13 38,2%	
	Eficiente	2 5,9%	3 8,8%	5 14,7%	10 29,4%	
Total		13 38,2%	14 41,2%	7 20,6%	34 100,0%	Sig. 0,010

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4, se aprecia como resultado un coeficiente de 0,436 de la prueba de Rho Spearman, lo cual evidenciaría que entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera existe una relación positiva moderada. De otro lado, se obtuvo una sig. de 0,010 $< 0,050$, teniendo en cuenta los criterios de decisión, se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021. La afirmación se sustenta del cruce porcentual obtenido por ambas variables, se determinó que influye de forma regular en un 23,5%.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes. **Hipótesis específica 01:** Ha: Existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. Ho: No existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.

Tabla 5: Tabla cruzada entre proceso de cobranza - recuperación de cartera

		Recuperación de Cartera			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Proceso de Cobranza	Deficiente	6 17,6%	4 11,8%	0 0,0%	10 29,4%	Rho de Spearman 0,560 Sig. 0,001
	Regular	7 20,6%	6 17,6%	2 5,9%	15 44,1%	
	Eficiente	0 0,0%	4 11,8%	5 14,7%	9 26,5%	
Total		13 38,2%	14 41,2%	7 20,6%	34 100,0%	

Fuente: elaboracion propia

En la tabla 5, se aprecia como resultado un coeficiente de 0,560 de la prueba de Rho Spearman, lo cual evidenciaría que entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera existe una relación positiva moderada. De otro lado, se obtuvo una sig. de 0,001 <0,050, teniendo en cuenta los criterios de decisión, se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. La afirmación se sustenta del cruce porcentual obtenido entre dimensión y variable, se determinó que influye de forma regular en un 17,6%.

Objetivo específico 2: Verificar la relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes. **Hipótesis específica 2:** Ha: Existe relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. Ho: No existe relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.

Tabla 6: Tabla cruzada entre estrategia de cobranza - recuperación de cartera

		Recuperación de cartera			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Estrategia de cobranza	Deficiente	8 23,5%	2 5,9%	1 2,9%	11 32,4%	Rho de Spearman 0,423 Sig. 0,013
	Regular	4 11,8%	7 20,6%	4 11,8%	15 44,1%	
	Eficiente	1 2,9%	5 14,7%	2 5,9%	8 23,5%	
Total		13 38,2%	14 41,2%	7 20,6%	34 100,0%	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, se aprecia como resultado un coeficiente de 0,423 de la prueba de Rho Spearman, lo cual evidenciaría que entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera existe una relación positiva moderada. De otro lado, se obtuvo una sig. De 0,013 <0,050, teniendo en cuenta los criterios de decisión, se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. La afirmación se sustenta del cruce porcentual obtenido entre dimensión y variable, determinó que influye de forma regular en un 20,6%.

Objetivo específico 3: Demostrar la relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes. **Hipótesis específica 03:** Ha: Existe relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. Ho: No existe relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.

Tabla 7: Tabla cruzada entre seguimiento del pago - recuperación de cartera

		Recuperación de Cartera			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Seguimiento del pago	Deficiente	7 20,6%	11 32,4%	2 5,9%	20 58,8%	Rho de Spearman 0,459
	Regular	5 14,7%	2 5,9%	2 5,9%	9 26,5%	
	Eficiente	1 2,9%	1 2,9%	3 8,8%	5 14,7%	
Total		13 38,2%	14 41,2%	7 20,6%	34 100,0%	Sig. 0,004

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, se aprecia como resultado un coeficiente de 0,459 de la prueba de Rho Spearman, lo cual evidenciaría que entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera existe una relación positiva moderada. De otro lado, se obtuvo una sig. De 0,004 <0,050, teniendo en cuenta los criterios de decisión, se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021. La afirmación se sustenta del cruce porcentual obtenido entre dimensión y variable, se determinó que influye de forma regular en un 5,9%.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo demostrar que la gestión de cobranza está relacionado a la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021. Encontrándose como resultado un coeficiente de 0,436 y una significancia de 0,000 de la prueba Rho Spearman, lo cual demostró que existe correlación positiva moderada entre la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes. Hallazgos que resultan ser similares a los de Encinas (2019), en su análisis sobre la relación que tuvo la gestión de cobranza y la recuperación de cartera, lo cual fue contrarrestada a través de la prueba de R de Pearson, obteniendo un coeficiente de 0,578 y un p valor de 0,005, traduciéndose como “es una relación moderada y a la vez significativa”. Datos que también pueden ser comparados con los resultados de Caycho (2017), donde se propuso comprobar que la gestión de cobranza se relacionó con la recuperación de deuda. Al desarrollar la estadística inferencial obtuvo un resultado favorable a su hipótesis, es decir, determinó que gestión de cobranza se relacionó significativamente con la recuperación de la deuda, pues la significancia fue de 0,000, con un valor de $37,962 > 1.96$ de F de Fisher. En esa misma línea, Fajardo, et al. (2016), en su análisis desarrollado en el Banco Interbank, sobre la asociación que tiene la gestión de cobranza sobre la recuperabilidad de capital, como resultado obtuvo que existió relación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de 0,817 y una sig. de 0,000; resultado que llevó a afirmar que se debe corregir la gestión de cobranza lo que implica realizar un seguimiento a los compromisos de pago, detectar posibles riesgos y garantizar la rentabilidad; esto condicionaría la recuperabilidad del capital prestado. También se encontró similares a nivel internacional, uno de ellos es el de investigaciones Dávalos (2017), quien se propuso como objetivo evaluar la gestión de cobranza y su influencia sobre la recuperación de cartera de una empresa de Ecuador. Entre sus hallazgos obtuvo un coeficiente de 0,543, lo cual significó que entre las variable existió una relación moderada. Así mismo, identificó que en esa empresa la gestión de cobranza estaba muy descuidada, lo cual influyó en los niveles recuperación de cartera, esto condicionó sus resultados financieros.

Otros de los resultados encontrados en la investigación, sobre el objetivo específico 01, se encontró que existe una relación positiva moderada entre el

proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas, comprobado con un coeficiente de 0,560 de la prueba de Rho Spearman y una sig. de 0,001 <0,050. Hallazgos que fueron comparados con los de Fajardo, et al. (2016), en su investigación determinó que el proceso de cobranza está relacionado a la efectividad de la recuperación del capital, evidenciado con una sig. de 0,009 de la prueba de Rho Spearman. Entendiendo que el proceso de cobranza es el conjunto de procedimientos usados para fortalecer la recuperabilidad de un activo, integrando políticas, medios, documentos, entre otros (Bañuelos, 2014), por tanto la gestión eficiente de tales procesos permitirá incrementar las probabilidades de que, un cliente por voluntad propia, pueda cumplir con sus obligaciones financieras; por ello la importancia de que la empresa aplique adecuados procedimientos que tengan impacto en la cobranza apoyándose de diferentes herramientas informáticas y legales.

Así mismo, en el presente estudio, referente al objetivo específico 02, se encontró que existe una relación positiva moderada entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas, comprobado con un coeficiente de 0,423 de la prueba de Rho Spearman y una sig. de 0,013 <0,050. Resultados similares a los de Encinas, (2019), en su indagación desarrollada en una empresa de telefonía del Perú, demostró que la estrategia de cobranza es una variable que incide en la recuperación de cartera morosa, corroborado mediante la prueba de r de Pearson con un nivel de significancia de 0,025. Al comparar estos resultados con la teoría, concluimos que la estrategia de cobranza se trata de modalidades para cobrar, tipos de negociación como los plazos de pago, condonaciones de deudas, entre otros, que pueden ser determinantes a la hora de hacer la solicitud de recuperación del activo; por ello, resulta ser importante que las instituciones financieras coordinen recursos dirigidas a la implementación de estrategias de cobranza y/o de ser el caso, debe cambiarse tales estrategias, si la situación lo amerita.

En cuanto a los resultados del objetivo específico 03, se obtuvo que existe una relación positiva moderada entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas, comprobado con un coeficiente de 0,459 de la prueba de Rho Spearman y una sig. de 0,004 <0,050. Resultados que guardaron relación con los de Encinas (2019), quien también comprobó que el seguimiento del cumplimiento de pago es una tarea que se relaciona con las

garantías de recuperación de cartera, demostrado mediante la prueba estadística de R de Pearson, con un nivel de sig. De 0,003, lo cual significó que es significativa. Las proposiciones teóricas, refieren que el seguimiento de pago, tratan de desarrollar monitoreos constante a los días de vencimiento de cada cuota que tiene el cliente. En definitiva, el seguimiento de pagos, permitió conocer cómo se va cumpliendo el pago de los préstamos, de detectarse atrasos, deberán ser clasificados y poniéndose en registro que ese activo está en riesgo, motivando al área responsable del cobro aumentar sus esfuerzos para garantizar la recuperación de cartera.

En el análisis descriptivo, de la gestión de cobranza de las empresas del rubro seguros, se encontró que del 100% (34) de personas encuestadas, el 32.4% (11) consideró que la gestión por cobranza de las compañías de seguros es deficiente, 38.2% (13) aseveró que es regular y 29.4% (10) como eficiente. Resultados que se asemejan moderadamente con los de Dávalos (2017), en su análisis desarrollado en una empresa de Ferretería, encontró que el 67% de las personas consideraron que la empresa desarrollaba una gestión de cobranza de nivel regular y que había muchas cosas por mejorar en relación a esa gestión. Otro de los estudios que tuvo resultados parecidos fue el de Quimi (2019), donde evidenció que una compañía, ámbito de análisis, 84.7% de los clientes consideró que nunca recibe correos o llamadas solicitando el pago de la deuda por parte de la compañía y que el 72% tiene cuotas pendientes; además que el 67% de los clientes aseveró que no había efectuado algún acuerdo de pago con la compañía. Estos resultados, evidenciaron que en la empresa existe ausencia de políticas, trabajadores capacitados, manuales y estructura de cobranza, lo cual incidió en el incremento de cartera vencida. Suponiendo que este tipo de gestión implica que se desarrollen un conjunto de acciones ordenadas y aplicadas que permite lograr recuperar los créditos otorgados permitiendo mayor liquidez para una empresa en un menor tiempo, observamos que en las aseguradoras de Lima, este hecho no se está dando de la mejor manera, se puede inferir que no se tiene un plan para hacer recordar a los clientes que ya está próximo a vencer su fecha de pago o, tal vez, no cuenta con personal designado para las tareas de cobro; lo cual evidenciaría que la gestión de cobranza ha sido descuidado por las empresas, a pesar que se estaría afectando su liquidez.

Respecto a la recuperación de cartera, del 100% (34) de los encuestados, el 38.2% (13) consideró que la recuperación de cartera de las compañías de seguros es deficiente, 41.2% (14) aseveró que es regular y 20.6% (7) indicó que es eficiente. Resultados que pueden ser comparados con los de Ramos (2017) quien obtuvo como resultado que los niveles de recuperación de cartera en la Empresa Inmega, según el 85% de los encuestados, era totalmente deficiente, identificando que la empresa no garantiza la recuperación de la cartera, lo cual es un problema que pone en riesgo el desempeño que se pueda obtener al finalizar el año. Así mismo, Caycho (2017), en su investigación sobre el desempeño de una institución jurídica, responsable de la recuperación de cartera de otras entidades financieras, solo conseguía la recuperación de 58% de carteras atrasadas. Desde la perspectiva de Dávalos (2017), las empresas aún tienen dificultades o baja preocupación por la gestión de recuperación de cartera. Eso pudo notar en una empresa que se dedicaba a la venta de materiales de construcción, donde la gestión de cobranza en la empresa es una tarea descuidada, lo cual está relacionado con los bajos niveles de recuperación de cartera. Esto puede perjudicar a largo plazo a la empresa. Al comparar estos hallazgos con las proposiciones teóricas, donde se considera que la recuperación de los créditos significaría que la empresa tenga un crecimiento de ingresos (Paz, 2018), por lo que su gestión resulta importante. En definitiva, la recuperación de las cuentas por cobrar fue uno de los objetivos de la administración, pues son recursos que sirvieron para dar un mayor impulso en cualquier operación que se tenga. Para eso, es necesario que se establezca estrategias claras, como lo afirmó Padilla (2014), sugiriendo que es de vital importancia realizar una evaluación a detalle del cliente y su capacidad de pago, ya que de ello dependerá la disponibilidad de recursos de una persona, para hacer frente a sus obligaciones financieras. Sin embargo, si llevamos estos conceptos a los resultados obtenidos, vemos pues que las estrategias que se han considerado para recuperar los capitales son insuficientes, lo cual puede ser determinante en los índices de morosidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera, se logró determinar que existe relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,436, con una significancia de 0.010.

Segunda, se logró determinar que existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,560, con una significancia de 0.001.

Tercera, se logró verificar que existe relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,423, con una significancia de 0.013.

Cuarta, se logró demostrar que existe relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,459, con una significancia de 0.004.

VII. RECOMENDACIONES

Primera, se sugiere a las aseguradoras complementar su modelo de gestión de cobranzas, reestructurando sus procedimientos internos, políticas de cobranza y constante evaluación a la eficiencia de cada área que participa desde el inicio de prestación del servicio y pago del mismo. Así mismo, se debe establecer canales para comunicar, constantemente al cliente sobre su deuda, lo cual es una herramienta de persuasión que permitirá incrementar las posibilidades de recuperar la cartera.

Segunda, se sugiere a la gerencia de las aseguradoras planificar los procesos de cobranza, de manera que se cumpla con una serie de procedimientos ordenados, validando de manera permanente las cuentas por cobrar y/o buscando llegar a consensuar con el cliente, con el propósito de recuperar la cartera vencida.

Tercera, se sugiere a la alta dirección de las aseguradoras, implementar nuevas políticas y estrategias de cobranza que ayuden a las actividades de recuperación eficiente y eficaz de la cartera, teniendo en cuenta la coyuntura actual. Entre las estrategias que puedan repotenciar la negociación constante, están los medios de comunicación como el correo o telefonía utilizados para recuperar la puntualidad de los pagos, la calidad del servicio y capacitar al personal de cobranza en acciones de negociación para aumentar las probabilidades de recuperación de cartera.

Cuarta, se sugiere a los gerentes de las aseguradoras, fortalecer su procedimientos y utilización de recursos en el seguimiento del pago, para lo cual será necesario que se organicen charlas y talleres de capacitación dirigidos al personal enfocados en nuevos lineamientos y parámetros según la coyuntura en beneficio del cliente, lo cual permitirá fortalecer sus competencias y conocimientos para mejorar la recuperación de la cartera.

REFERENCIAS

- Asociación Peruana de Empresas de Seguros (2019) *Glosario de Términos*, Lima Perú. Recuperado de: <https://www.apeseg.org.pe/glosario-de-terminos/>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Arias, et al. (2016) *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Ciudad de México, México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bohoslavsky, J., y Rulli, M. (2020). Covid-19, instituciones financieras internacionales y continuidad de las políticas androcéntricas en América Latina. *Revista Estudios Feministas*, 28(2). Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2020v28n273510>
- Cárdenas, M. y Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32(1), 16-25 Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lng=en&tlng=es.
- Caycho, R. (2017). *La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad. Cesar, Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Chiapori, P. y Gollier, C. (2006). *Competitive Failures in Insurance Markets: Theory and Policy Implications*. MIT Press, Estados Unidos. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81622585008.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Recuperado de:

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Córdova, I. (2014). *El proyecto de investigación cuantitativa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Dávalos, M. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. Ltda. de la ciudad de riobamba período 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0067.pdf>

Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Machala: *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Fano, F. (2014). *Estrategia comercial: equilibrio en el largo plazo en la cartera de Clientes. Mejora competitiva*. Recuperado de <https://www.mejoracompetitiva.es/2014/10/estrategia-comercial-que-necesita-una-cartera-equilibrada/>

Fernández, A. (2012). *Gestión de cobranzas*. Madrid: IBM.

Fowler, E. (2008). *Contabilidad Financiera, Enfoque moderno*, Madrid España: Edit. Limusa.

Flores, J. (2013). *Control Administrativo*. Actualidad empresarial, 138.

Hernández, F. (2014). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago*. ADGN0108 – Financiación de empresas. (1°ed) España: IC Editorial

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: [Ed.] Mc Graw Hill. 6a edición.

Gómez, C (2017). *El colapso de los microcréditos*. (1° ed.) España: Los Libros De La Catarata.

Laguna, C. (2014). *Inferencia paramétrica: Relación entre variables cualitativas y cuantitativas*. Recuperado de <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T08.pdf>

Diario Oficial el Peruano (2012). *Ley N° 29946 Ley del contrato de Seguros.*, Lima, Perú, 27 de noviembre de 2012. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-contrato-de-seguro-ley-n-29946-871259-1/>

- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranzas en épocas de crisis*. Mexico.
- Morales, A., Morales, J. y Alcocer, F. (2014). *Administración financiera*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Olías de Lima, R. & Torvisco, B. (2013). *Fundamentos de contabilidad de sociedades* (2da. ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017) *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Arica, Chile. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paz, A. (2018). *Propuesta de Mejora en el proceso de recaudo de cartera a una universidad*. Bogotá, Colombia
- Padilla, M. (2014). *Análisis Financiero* (1ª edición). Bogotá, Colombia: Ediciones Ecoe.
- Quimi, G. (2019). *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14030/1/T-UCSG-POS-MFEE-172.pdf>
- Ramos, M. (2017). *Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa Inmega*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15037/1/69271_1.pdf
- Rodríguez, J. y Huamanchumo, H. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Perú: Summit.
- Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2018) *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sala, G. (2015). *Gestión de un pequeño comercio* (1º ed.) España. Editorial Editex, S.A.

- Siekelova, A.; Kliestik, T.; Svabova, L.; Androniceanu, A. y Schönfeld, J. (2017). Receivables management: the importance of financial indicators in assessing the creditworthiness. *Polish Journal of Management Studies*, 15 (2), 217-228. Recuperado de: <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.20>
- Siele, C. y Yugi, C. (2019). Accounts receivable management and financial performance of Kericho Water and Sanitation Company Limited, Kericho, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3 (3), <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n22/art07.pdf>
- Skibiska,W. (2015). Analysis of receivables management in Poland and in selected European countries. *International Journal of Arts & Sciences*, 8 (06), 661 – 667. Recuperado de <http://www.universitypublications.net/ijas/0806/pdf/V5NA418.pdf>
- Supeintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *Principales medidas adoptadas por la SBS ante la emergencia nacional*. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe/covid19-informacionparaciudadanos>
- Ticona, F. (2018) *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco – Banco de la Microempresa S. A. Agencia Juli del período 2015*, Juliaca, Perú http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/1518/5/Edith_Tesis_Licenciatura_2018.pdf
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. 3° ed Lima: Editorial San Marcos.
- Vera, E. (2013) *Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011 – Guayaquil, Ecuador*. (Tesis pregrado). Universidad Internacional Del Ecuador, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>
- Vela, S. y Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. (Ed. 1). Lima, Perú: Editorial de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Ventura, L. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*, La Habana, Cuba. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81622585008.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1. Gestión de cobranzas	Gestión de Cobranzas que para Salas (2015) es definida como un conjunto de actividades que se realizan directamente con el cliente final, en este caso se realizan con la finalidad de generar un vínculo comercial que le permitirá a la compañía monitorear al cliente para que se mantenga al día en sus pagos.	La variable gestión de cobranza será medida a través de un cuestionario con preguntas asignadas para el proceso de cobranza, estrategia de cobranza y seguimiento de pago, priorizando respuestas de escala likert	Proceso de Cobranza	Cumplimiento de políticas de cobranzas	Escala Likert
			Estrategias de cobranza	Cumplimiento del proceso de cobranzas	
				Llamadas telefónicas	
			Seguimiento del pago	Cobranza por correo electrónico	
				Eficiencia en la cobranza	
				Eficacia en la cobranza	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 2. Recuperación de cartera	Para Vela y Caro (2015) se trata de la realización de una serie de actividades encaminadas en lograr el pago pronto y completo de la cuota, evitando el vencimiento de las cuentas por cobrar.	La variable recuperación de cartera será medida a través de un cuestionario con preguntas asignadas para la cartera atrasada, cartera pesada y cartera de alto riesgo, priorizando respuestas de escala likert	Cartera atrasada	Colocaciones vencidas Cobranza judicial	Escala Likert.
			Cartera pesada	Créditos contingentes	
			Cartera de alto riesgo	Colocaciones refinanciadas Colocaciones reestructuradas	

Anexo 2: Cuestionario de gestión de cobranza y recuperación de cartera

Descripción: El presente cuestionario se realiza con fines de investigación para tal fin se describen varios aspectos sobre la gestión de cobranza percibida por los trabajadores del área de cobranza, para lo cual se solicita su colaboración. La información recolectada es necesaria como sustento para la investigación: Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021, la cual se utilizará de forma confidencial.

Instrucciones: Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que usted crea que se adecuada su necesidad.

ESCALA DE MEDICIÓN:

(0) Nunca – (1) Casi nunca – (2) A veces – (3) Casi siempre – (4) Siempre

ITEMS	VARIABLE GESTION DE COBRANZA DIMENSIONES	VALORACION				
		0	1	2	3	4
PROCESO DE COBRANZA						
1	¿Considera que las políticas de cobranzas deben ser muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera?					
2	¿Considera que las políticas de cobranza deben estar acorde a las circunstancias del sector y del país?					
3	¿El área de cobranza realizada sus acciones de acuerdo con las políticas establecidas por las aseguradoras?					
4	¿Se realiza segmentación de cartera para gestionar la cobranza?					
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS						
5	¿Las empresas tercerizadas de telecobranza gestionan la cantidad de clientes suficientes?					
6	¿Con las llamadas telefónicas de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?					
7	¿Se realiza el envío de EECC de forma periódica a las áreas contables de los clientes de su cartera asignada?					
8	¿Con el uso de comunicaciones digitales se logra la mejora y el nivel de contacto con el cliente?					
SEGUIMIENTO DE PAGO						
9	¿Con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?					
10	¿Considera que la gestión de cobranza promueve el uso eficiente de los recursos presupuestales asignados por la empresa?					
11	¿Se elaboran reportes para ver cómo se está desarrollando la gestión de cobranza?					
12	¿Se realiza un análisis periódico de la recuperación de cartera con el fin de realizar los ajustes y actualizaciones correspondientes?					
ITEMS	VARIABLE RECUPERACION DE CARTERA DIMENSIONES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Cartera atrasada						
13	¿Los créditos de los clientes se registran de acuerdo a su estado?					
14	¿ Con qué frecuencia la empresa evita llegar a efectuar cobranzas judiciales?					
Cartera pesada						
15	¿La empresa posee créditos que se encuentren clasificados como dudoso?					
16	¿La empresa posee créditos que se encuentren clasificados como deficientes?					
17	¿La empresa posee créditos que se encuentren en pérdidas?					
Cartera de alto riesgo						
18	¿ La empresa cuenta con créditos que han sido refinanciados?					
19	¿Con qué frecuencia se reestructura los créditos?					
20	¿Los analistas reportan clientes que tienen créditos reestructurados?					

Anexo 3. Matriz de consistencia

Gestión de cobranzas y recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			Cumplimiento de políticas de cobranzas	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo la gestión de cobranzas se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021?	Determinar la relación de la gestión de cobranzas y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021.	H1: Existe relación entre la gestión de Cobranzas y la Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros de Lima, 2021.	Variable 2. Gestión de cobranzas	V1.1.Proceso de Cobranza	Cumplimiento del proceso de cobranzas	
				V1.2.Estrategia de cobranza	Llamadas telefónicas	Método de investigación: correlacional causal, no experimental
					Cobranza por correo electrónico	
Problemas Secundarios	Objetivos Secundarios	Hipótesis Secundarias		V1.3.Seguimiento del pago	Eficiencia en la cobranza	Población y Muestra: 34 trabajadores del área de cobranzas de 4 empresas del rubro seguros
¿Cómo el proceso de cobranza se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021?	Determinar la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.	Existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.	Variable 1. Recuperación de cartera de clientes	V2.1.Cartera atrasada	Colocaciones vencidas	
¿Cómo la estrategia de cobranza se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021?	Verificar la relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.	Existe relación entre la estrategia de cobranza y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.		V2.2.Cartera pesada	Créditos contingentes	
¿Cómo el seguimiento del pago se relaciona con la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021?	Demostrar la relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.	Existe relación entre el seguimiento del pago y la recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.		V2.3.Cartera de alto riesgo	Colocaciones refinanciadas	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
					Colocaciones reestructuradas	

Anexo 4: Validación de los instrumentos

Juez 1. Garcia Yovera, Abraham Jose

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION DE COBRANZA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2020.

1.2 Investigadores:

Bach. Huaranca Chipana, Josselin Eliana

Bach. Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración



Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE RECUPERACION DE CARTERA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2020.

1.2 Investigadores:

Bach. Huaranca Chipana, Josselin Eliana

Bach. Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

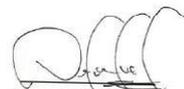
El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

5. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abraham José García Yovera DNI: 80270538

Grado académico: Mg. Talento Humano y Dr. Gestión Pública - Centro de Trabajo: UCV

Formación profesional: Lic. Administración


Firma:

Fecha: 13 de mayo de 2021

Juez 2. Torres Delgado, Flavio Manuel

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION DE COBRANZA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2020.

1.2 Investigadores:

Bach. Huaranca Chipana, Josselin Eliana

Bach. Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Mg: Flavio Manuel Torres Delgado**

Grado académico: **Mg. En Administración de Negocios**

Formación profesional: Lic. Administración



Firma: **Firma del Experto Informante**

Fecha: 20 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE RECUPERACION DE CARTERA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2020.

1.2 Investigadores:

Bach. Huaranca Chipana, Josselin Eliana

Bach. Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

5. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Mg: Flavio Manuel Torres Delgado**

Grado académico: **Mg. En Administración de Negocios**

Formación profesional: Lic. Administración



Firma: **Firma del Experto Informante**

Fecha: 20 de mayo de 2021

Juez 3. Laos Bernal, Felipe

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTION DE COBRANZA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.

1.2 Investigadores:

Bach. Huaranca Chipana, Josselin Eliana

Bach. Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

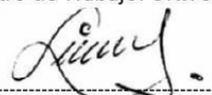
El instrumento elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Felipe Laos Bernal**

Grado académico: M(o) en docencia universitaria Centro de Trabajo: UNJFSC

Formación profesional: Ing. En adm. Neg.



Firma del Experto Informante
CIP: 20459

Firma:

Fecha: 09 de mayo de 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE RECUPERACION DE CARTERA

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Gestión de Cobranzas y Recuperación de cartera de clientes en las empresas del rubro Seguros en Lima, 2021.

1.2 Investigadores:

Bach. Huaranca Chipana, Josselin Eliana

Bach. Ruiz Mendez, Cinthia Lilibeth

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

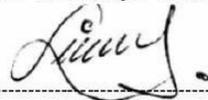
El instrumento elaborado cumple con los cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación teniendo relación con las variables objeto de estudio

5. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Felipe Laos Bernal**

Grado académico: **M(o) en docencia universitaria** Centro de Trabajo: **UNJFSC**

Formación profesional: **Ing. En adm. Neg.**



Firma del Experto Informante
CIP: 20459

Firma:

Fecha: 09 de mayo de 2021

Anexo 5: Fiabilidad del instrumento

Estadísticas general de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	20

Estadísticas de total de elemento

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera que las políticas de cobranzas deben ser muy estrictas para garantizar la recuperación de la cartera?	,253	,800
¿Considera que las políticas de cobranza deben estar acorde a las circunstancias del sector y del país?	,175	,800
¿El área de cobranza realizada sus acciones de acuerdo con las políticas establecidas por ls aseguradoras?	,268	,793
¿Se realiza segmentación de cartera para gestionar la cobranza?	,331	,790
¿Las empresas tercerizadas de telecobranza gestionan la cantidad de clientes suficientes?	,448	,782
¿Con las llamadas telefónicas de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?	,292	,793
¿Se realiza el envío de EECC de forma periódica a las áreas contables de los clientes de su cartera asignada?	,611	,772
¿Con el uso de comunicaciones digitales se logra la mejora y el nivel de contacto con el cliente?	,408	,785
¿Con el adecuado uso de los medios disponibles en la gestión de cobranza se logra recuperar la provisión de cartera?	,532	,778
¿Considera que la gestión de cobranza promueve el uso eficiente de los recursos presupuestales asignados por la empresa?	,476	,786
¿Se elaboran reportes para ver cómo se está desarrollando la gestión de cobranza?	,408	,786
¿Se realiza un análisis periódico de la recuperación de cartera con el fin de realizar los ajustes y actualizaciones correspondientes?	,277	,793
¿Los créditos de los clientes se registran de acuerdo a su estado?	,550	,781
¿ Con qué frecuencia la empresa evita llegar a efectuar cobranzas judiciales?	,502	,780
¿La empresa posee créditos que se encuentren clasificados como dudoso?	,242	,797
¿La empresa posee créditos que se encuentren clasificados como deficientes?	,159	,800
¿La empresa posee créditos que se encuentren en pérdidas?	,359	,788
¿ La empresa cuenta con créditos que han sido refinanciados?	,403	,786
Con qué frecuencia se reestructura los créditos?	,526	,779
¿Los analistas reportan clientes que tienen créditos reestructurados?	,309	,792

Anexo 6: Resultado de las encuestas – SPSS

Tabla 8. Gestión de cobranza

	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Deficiente	11	32,4%
Regular	13	38,2%
Eficiente	10	29,4%
Total	34	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores del área de cobranzas de 4 compañías del rubro seguros.

Tabla 9. Dimensiones de gestión de cobranza

		Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Proceso de Cobranza	Deficiente	10	29,4%
	Regular	15	44,1%
	Eficiente	9	26,5%
	Total	34	100,0%
Estrategias de cobranza	Deficiente	11	32,4%
	Regular	15	44,1%
	Eficiente	8	23,5%
	Total	34	100,0%
Seguimiento del pago	Deficiente	20	58,8%
	Regular	9	26,5%
	Eficiente	5	14,7%
	Total	34	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores del área de cobranzas de 4 compañías del rubro seguros.

Tabla 10. Recuperación de cartera

	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Deficiente	13	38,2%
Regular	14	41,2%
Eficiente	7	20,6%
Total	34	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores del área de cobranzas de 4 compañías del rubro seguros.

Tabla 11. Dimensiones de recuperación de cartera

		Frecuencian (N)	Porcentaje (%)
Cartera atrasada	Deficiente	6	17,6%
	Regular	23	67,6%
	Eficiente	5	14,7%
	Total	34	100,0%
Cartera pesada	Deficiente	13	38,2%
	Regular	15	44,1%
	Eficiente	6	17,6%
	Total	34	100,0%
Cartera de alto riesgo	Deficiente	9	26,5%
	Regular	17	50,0%
	Eficiente	8	23,5%
	Total	34	100,0%

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores del área de cobranzas de 4 compañías del rubro seguros.

Anexo 7: Base de datos.

N°	V1												V2							
	D1				D2				D3				D1		D2			D3		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
2	1	4	3	4	1	1	3	2	4	3	3	4	3	1	1	2	3	3	4	4
3	4	0	4	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4
4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	3	1
5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6	1	3	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	1
7	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2	1	3	3
8	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	1	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3
10	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
11	4	3	2	4	0	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3
12	2	3	4	1	3	3	3	3	1	3	4	2	3	1	1	0	3	3	3	2
13	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4
16	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	3	2	3	1	4	4	4
17	0	1	3	4	1	1	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	0	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
19	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	0	1
25	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	4	0	1	3
26	0	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	1	1	3	3	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	1	3	3	3	4	4
33	2	4	4	0	4	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	0
34	0	3	3	3	2	3	3	1	3	4	3	4	1	1	4	3	1	4	3	1