



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Estrategias de cobranzas para disminuir morosidad en los
estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de una
Universidad Privada, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Carrion Acha, Judith del Pilar (ORCID: 0000-0002-6131-6784)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar a Dios, por haberme guiado por un buen camino, brindándome las fuerzas necesarias para seguir adelante y no dejarme vencer por los obstáculos presentados; por la salud, sin esta no hubiera sido posible llegar hasta donde estoy en este momento.

A mi madre, por el apoyo incondicional, su confianza, por creer en todo momento en mí, su fuerza, sus valores y sobre todo por motivarme día a día para salir adelante.

A mi hijo Luis Carlos, por ser mi fuerza y motivo de seguir luchando, para lograr con mis objetivos trazados; también a mi novio José Luis, por ser parte importante en mi vida y la fuente de inspiración.

Judith del Pilar

Agradecimiento

A Dios, por haberme permitido desarrollar esta obra, y por cumplir con un objetivo más, asimismo, por enseñarme el camino correcto y lograr mi cometido que fue llegar hasta el final de la maestría; también, un agradecimiento especial, a mi novio José Luis, por su apoyo incondicional.

Para finalizar, quisiera agradecer a mi amiga y compañera Karen, por su apoyo y orientación a lo largo de la investigación y permitir cumplir con mi meta.

Autora

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Plan de acción de estrategias</i>	32
Tabla 2 <i>Tamaño de la muestra por escuela profesional</i>	44
Tabla 3 <i>Días de Cobranza</i>	55
Tabla 4 <i>Cumplimiento de pago</i>	55
Tabla 5 <i>Estado de Cobranza</i>	55
Tabla 6 <i>Gestión de avisos manuales y automáticos</i>	55
Tabla 7 <i>Comportamiento de Cobranzas y recaudaciones</i>	56
Tabla 8 <i>Comportamiento de pago de los clientes</i>	56
Tabla 9 <i>Plan de acción de estrategias</i>	57
Tabla 10 <i>Presupuesto del plan de la propuesta</i>	58
Tabla 11 <i>Cronograma de actividades para ejecución de la propuesta</i>	59

Índice de figuras

Figura 1 <i>Baremo dimensión Incumplimiento de pagos</i>	18
Figura 2 <i>Indicador liquidez y problemas financieros</i>	18
Figura 3 <i>Indicador factor económico</i>	19
Figura 4 <i>Indicador aspectos circunstanciales</i>	19
Figura 5 <i>Indicador niveles intelectuales</i>	20
Figura 6 <i>Baremo dimensión nivel de morosidad</i>	20
Figura 7 <i>Indicador cartera atrasada</i>	21
Figura 8 <i>Indicador cartera pesada</i>	21
Figura 9 <i>Indicador cartera alto riesgo</i>	22
Figura 10 <i>Trato indiferente</i>	52

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es proponer estrategias de cobranza con la finalidad de disminuir el nivel de la morosidad en los estudiantes de una universidad Privada en Chiclayo. La investigación es de tipo no experimental descriptiva – propositiva, La muestra se constituyó por 177 alumnos a quienes se les aplicó un cuestionario vía online; obteniendo un diagnóstico sobre la situación actual de la institución, donde se midió el nivel de morosidad y el incumplimiento de pagos por parte de los estudiantes, en base al análisis se elaboró un plan de estrategias de cobranzas que ayudarán a mejorar el proceso de recaudación y disminuir el índice de morosidad. Por último se obtuvo la validación de la propuesta del plan de estrategias. Los resultados revelan que el 57% de los estudiantes que conforman la muestra se ubica en un nivel alto, en lo que respecta a su incumplimiento de pago, y el 50% de los encuestados se ubica en un nivel alto de morosidad. Por lo tanto, se concluye que se diagnosticó la situación de la universidad y se propuso a través de un plan de acción las estrategias de cobranzas contando con la validación de juicio de expertos.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, morosidad, diagnóstico.

Abstract

The general objective of this research is to propose collection strategies in order to reduce the level of late payment in students of a private university in Chiclayo. The sample consisted of 177 students to whom an online questionnaire was applied; obtaining a diagnosis of the current situation of the institution, where the level of late payment and default of payments by students was measured, based on the analysis a plan of collection strategies that will help improve the collection process and reduce the rate of late payment was developed. Finally, validation of the proposed strategy plan was obtained. The results show that 57% of the students in the sample are at a high level in terms of non-payment and 50% of the respondents are at a high level of late payment. Therefore, it is concluded that the situation of the university was diagnosed and an action plan was proposed through a collection strategy with the validation of expert judgment.

Keywords: Collection strategies, late payment, diagnosis