



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrategias de cobranza y morosidad de la Financiera
Proempresa, del distrito de Comas, 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Castillo Silva, Pilar Beatriz (ORCID: 0000-0002-4884-5657)

ASESOR:

Mg. Merino Zevallos, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-9246-9716)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a mis padres, mi esposo, mis hermanas y mi hijo Ricardo David por su fe en mí, a quienes les agradezco por la comprensión y la paciencia, pero sobre todo por el cariño que me brindaron a lo largo de este camino para poder cumplir mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mis padres, a mi esposo, a mi hijo y a mis profesores por la ayuda brindada, el apoyo y sobre todo el asesoramiento que me ha guiado en este proyecto, así como también por toda su paciencia.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variable y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validez y Confiabilidad	25
3.5. Procedimiento	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS 1	54

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de validez del contenido de los instrumentos.	26
Tabla 2. Relación de juicio de expertos.	27
Tabla 3. Fiabilidad de la Variable Estrategias de Cobranza.	27
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad de variable Morosidad.	28
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable N° 1 Estrategias de Cobranza.	31
Tabla 6. Análisis descriptivo de la dimensión sistema de cobranza.	32
Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión procedimientos de cobranza.	33
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable morosidad.	34
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión indicadores de cobranza.	35
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión tipos de morosos.	36
Tabla 11. Prueba de kolmogorov – Smirnov hipótesis general.	37
Tabla 12. Escala de Coeficiente de Correlación.	38
Tabla 13. Prueba de variables - hipótesis general.	39
Tabla 14. Prueba de variables hipótesis 1.	40
Tabla 15. Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 2.	40

Índice de Figuras

Figura 1. Estrategia de cobranza.	31
Figura 2. Análisis descriptivo de la dimensión sistema de cobranza.	32
Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión sistema de cobranza.	33
Figura 4. Análisis descriptivo de la variable morosidad.	34
Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión indicadores de cobranza.	35
Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión tipos de morosos.	36

Resumen

El trabajo de estudio titulado “Estrategias de cobranza y morosidad de la Financiera Proempresa, Agencia Comas, 2017”; en el que se ha planteado como objetivo general determinar cuál es la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de la Financiera Proempresa, Agencia Comas, 2017. Así mismo, esta investigación es de carácter no experimental, presenta un diseño de investigación transversal, tiene un enfoque cuantitativo descriptiva correlacional y para llegar a los resultados se ha utilizado como técnica una encuesta y un cuestionario siendo este el instrumento que permitirá recolectar datos, el cual, fue validado en base a los conocimientos de especialistas y para la confiabilidad del instrumento se utilizó Alfa de Cronbach el cual salió un alto porcentaje, por lo que, se ha concluido que, entre las estrategias de cobranza y la morosidad de la Financiera Proempresa Agencia Comas en el año 2017, existe una relación significativa.

Palabras clave: Estrategias de Cobranza, morosidad, proceso de cobranza, gestión de cobranza.

Abstract

The study work entitled "Collection and delinquency strategies of Financiera Proempresa, Comas Agency, 2017"; in which the general objective has been established to determine what is the relationship that exists between collection strategies and delinquency of Financiera Proempresa, Comas Agency, 2017. Likewise, this research is of a non-experimental nature, it presents a research design cross-sectional, has a correlational descriptive quantitative approach and to reach the results a survey and a questionnaire have been used as a technique, this being the instrument that will allow data to be collected, which was validated based on the knowledge of specialists and for the reliability of the data. The instrument was used Cronbach's Alpha, which resulted in a high percentage, therefore, it has been concluded that, between the collection strategies and the delinquency of Financiera Proempresa Agencia Comas in 2017, there is a significant relationship.

Keywords: Collection strategies, delinquency, collection process, collection management.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación realizada está titulada “Estrategias de Cobranza y la Morosidad de la Financiera Proempresa, Comas, 2017”, y fue desarrollada con el pleno propósito de poder adquirir el Título Profesional de Licenciado en Administración, enfocándose en problemas de Estrategias de Cobranza y Morosidad de la Financiera Proempresa, Agencia Comas en el año 2017.

En las últimas décadas se ha visto el uso excesivo de los créditos financieros, estos créditos tienen la finalidad de otorgar facilidades a los clientes al momento de adquirir algún bien, sin embargo, esta facilidad solo un problema disfrazado para generar deudas, por lo que las empresas financieras deben realizar estrategias de cobranza para evitar perjuicios financieros. De acuerdo a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de México, en sus siglas (CONDUSEF), indicó alertando que existen tres grandes despachos de cobranzas, las cuales, han realizado actos presuntamente basados en las disposiciones que son manifestadas por la entidad. No obstante, menciona a las oficinas de Inteligencia en cobranza, Sistema de Recuperación de Cartera, Cobranza Penal y Mercantil, los cuales prometen descuentos y la reestructuración, con la intención de liquidar las deudas originadas por las compras realizadas con el crédito de la tarjeta de la cadena comercial Wal-Mart de México y Centroamérica.

Este escenario permitio dar indicio a los problemas de deudas y morosidad, sin embargo, en paralelo otorga una solución a través de estrategias de cobranza, tales como la reestructuración de sus deudas y descuentos con el propósito mostrar una eficiencia del recobro.

Según, el especialista en gestiones de créditos y cobros Brachfield J, el cobro de los impagados como la destreza de aconsejar o indicar al moroso deudor por qué debe cumplir con pagar la deuda; por lo que, para lograr recobrar una factura es necesario aplicar tres virtudes, las cuales son: “Psicología aplicada, nociones de finanza y conocimiento de derecho”. Por otro lado, sugiere que antes de realizar alguna negociación se debe recopilar datos y realizar un estudio referente a las perspectivas de cobro y que tan viable es hacer un trato con la persona deudora, asimismo, se debe recabar absolutamente toda la información necesaria y disponible acerca de la empresa merecedora, incluyendo los

antecedentes de los pagos; de igual manera, también se debe preguntar al grupo de proveedores y finalmente asegurarse que el deudor tiene conocimiento sobre cuándo, cómo y cuánto debe de pagar de lo adeudado.

Asimismo, el profesor y consultor Brachfield hizo mención a una pregunta que le hacen de forma frecuente, de ¿Qué es en realidad la recuperación de impagos? Respondiendo a ello: El recobro de los impagados tiene tanto de técnica como de arte. Con respecto al recobro como una técnica, quiere decir que no suele generar discusiones debido a una recuperación moderna de los impagados se ha vuelto un hecho elevadamente técnico, la cual, demanda de una sistematización severa y dura. En cuanto, el recobro visto como arte, se puede asemejar mucho una peregrina y originar disconformidad. Asimismo, este autor conocedor del tema de morosidad ha plasmado el concepto con el fin de apoyar en cobranza y que esta se realice de manera eficaz.

En Uruguay se usa el Score de Cobranza como una prueba analítica que se encuentra desarrollado bajo las más avanzadas técnicas estadísticas, el cual, ayuda en la predicción de que tan probables es de que sea cancelada una deuda en un plazo corto y dada a las características que presenta, es un modelo que puede ser agregada de manera natural a la administración de cobranzas de una empresa. Por lo tanto, si la gestión de cobranza de deudores morosos es eficiente va a contribuir al aumento recuperativo de las morosidades y minimizar los costes operarios. Es importante mencionar que el Score de Cobranza predice los niveles de riesgo del procedimiento de recuperación de la cartera, el cual se obtuvo como resultado del análisis estadístico que se realiza a la conducta del pago a las personas que incumplen y están asentados en la base de datos de Equifax - Clearing de Informes, lo cual ayuda en la calificación de las personas en una escala del 1 a 999 en base a la posibilidad de la su recuperación misma.

Por otro lado, El periodista Español Gómez A. hace referencia al crédito de las juntas de compensación en base a los propietarios; el entorno jurídico del crédito y de la indisposición real en caso se deba implementar el concurso del dueño de la deuda. En una situación en la que se presente dificultades en la economía, es habitual que los demandantes se cuestionen por la vigorosidad y solidez de la garantía que conformaron tiempo atrás y así conservar de la posibilidad de un cobro al derecho de crédito. Así ya no sucederán con frecuencia situaciones que tengan

relación con la constitución correcta, su realización inmediata, su exigibilidad, el impacto posible de circunstancia concursales, entre otros.

De acuerdo a las Juntas de Compensación, son aquellas entidades que se encargan de gestionar determinadas actuaciones de la función pública urbanizadora, asimismo, asumen en todo lado una actitud creadora de las ventajas financieras que, por ley, deben satisfacer todos los propietarios con respecto a los costos de urbanización, además, tienen una actitud de endeudamiento en relación a los contratos que establecen con compañías de desarrollo urbano, desde construcción hasta material para la ejecución de obras de urbanización, para que el estado urbano sea una seguridad real configurada para garantizar el pago de los gastos de la tasa de urbanización.

En tanto, Madrid (2015) acerca de la complicación de la morosidad, indica que, en tiempos remotos el emblema financiero ha existido, en donde a muchas personas les facilitaban préstamos. Cuando golpeó la crisis, su gravedad resultó en las ejecuciones hipotecarias de 34.680 viviendas (un 7,4% más que en el año 2013), que es cuando comienzan las ejecuciones hipotecarias y los desalojos. En consecuencia, dicha información facilitada por el Instituto Nacional de Estadística, en sus siglas (INE), corresponde a 170.412 millones de euros de crédito pendiente, que según el Banco de España ha acumulado los datos más recientes del sistema financiero español en marzo, lo que significa una alta tasa del 12,5% de deudas.

Por su parte, González (2015) menciona que para advertir a las comunidades sobre sus deudas por cancelar envía dos cartas en un mes por patrocinarse a expensas de un arreglo del pago con distribuidores.

La morosidad se ha convertido en un gran problema para todos los gobiernos del mundo, tal es caso de Extremadura Comunidad Valenciana y Aragón donde El crecimiento de la morosidad es de gran preocupación de los responsables del Gobierno, debido a que estiba la salvación económica, por lo que el Ejecutivo ha admitido varias medidas desde 2012 con el fin de que las compañías públicas cancelen a los proveedores lo más pronto posible, impidiendo así las financiaciones a largo plazo.

En el año 2015 se escribió un artículo en la ciudad de Valencia por el escritor Ignacio Zafra, donde habla de un tema muy concreto. Las sentencias les impusieron los motivos y antecedentes de los ciudadanos estimaron la deuda total de ayudas

en 237 millones. Por otra parte, la Generalitat también ha recibido 300 demandas judiciales en un lapso de tiempo menor a los tres meses, estas demandas son interpuestas por afectados a causa de los incumplimientos de los pagos de las ayudas a la compra, rehabilitación de vivienda y alquiler. Un cúmulo de afectados optó por irse por el camino judicial después de ejercer presión a lo largo de los meses para que desbloquearan las subvenciones y de acuerdo a los afectados asociados al Consell tiene una totalidad de deuda que supera los 237 millones de euros en relación con las viviendas.

De tal forma, que la Plataforma de Afectados por Ayudas a la Vivienda de la Comunidad Valenciana afirma que las pronunciaciones de carácter judicial de las sentencias han sido todos favorables a quien ha reclamado y de las 300 demandas emitidas suman tres millones de euros del total de la cantidad reclamada, a lo que la plataforma agrega los intereses generados por la tardanza, lo cuales se encuentran estimados en 500.000 euros, y la eventual condena al pago de las costas. Por otro lado, según los afectados, alguna de las ayudas lleva alrededor de seis años sin abonarse. Por otro lado, el Consell afirmó una cifra total de 241,7 millones de euros reconocidos como la deuda a causa del déficit de la Generalitat, y asumió el compromiso de ir pagando en base a las posibilidades con la que cuenta. Sin embargo, luego de este hecho, el Parlamento de Coalición de Compromiso indicó una nueva cifra de 37,4 millones de pagos pendientes.

En tanto, para el año 2015 Pablo Curat mencionó que en varios países la morosidad está latente. Asimismo, menciona que en Rio Grande luego de que en el 2001 se generara una crisis, se logró que en Argentina la economía se volviera a levantar, y, presumió el fortalecimiento y el tener años los más bajos indicadores de morosidad a lo largo de su historia. Sin embargo, en el primer trimestre del año, se encendió una señal de alerta entre los bancos, puesto que la cartera irregular se había incrementado en un 33 por ciento en tan solo tres meses, incluso alcanzó hasta el 4,4 por ciento de los créditos totales. En términos históricos es un nivel bajo aún, pero la trayectoria que se evidenciaba inquietaba a los bancos, los cuales se encontraban al tanto de los desgastes de varios comercios.

Hay una asociación entre la morosidad y la caída de niveles de las actividades que se realizan, no obstante, las consultorías que se inclinan al sector privado lograron prever un repunte en la economía en un mes de mayo, al igual que

el (FMI) logró dar otras proyecciones, donde se estimó que en el 2015 hasta llegar al 2016 la malaria se asentaría en ese período, lo que indica que muchas empresas entraron en circunstancias irregulares cayendo en mora de por lo menos 30 días, esos fueron los datos aportados por el Banco Central. Por lo que, en el año 2016 el fondo monetario internacional estimó una baja, indicando que la morosidad tuvo un índice elevado a pesar de que pudo observarse que había estándares altos morosos en distintas estaciones y periodos de tiempo en el año, no obstante, hubo una esperanza de que esta cartera morosa disminuyera.

En el Perú para mejorar las estrategias de cobranza y acabar con el problema de la morosidad las empresas financieras han implementado una serie de herramientas para las gestiones de cobranzas. Según José Manuel Núñez, quien fue funcionario en gestión de cobranzas y gerente general de (Anecop), Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú en el año 2014; explica que se ha hecho uso de unas buenas herramientas aplicadas para gestionar las cobranzas, ya que, cada 8 personas o compañías de cada 10 cancelan sus deudas, debido a que las compañías de cobranza hallaron una forma estratégica eficaces para conseguir que los morosos que se reusan a cancelar sus deudas estén al día de los pagos, de tal forma que, este método consiste en presentar una medida cautelar acerca del porcentaje, el cual es aplicado en la etapa de cobranza judicial, y es permitido por la ley, del sueldo del deudor denominado compulsivo.

Con esta documentación puesta ya en el poder, los gestores de cobranza proceder a realizar una llamada telefónica a la persona morosa para otorgarle un plazo y honre su deuda, caso contrario, será necesario ejecutar la medida cautelar e incluso se les ofrece facilidades como el pago en cuotas, sin embargo, solo ocho de cada diez morosos cumplen con cancelar al cash cuando llega ese momento.

Para el sector financiero ya sea público o privado hay un tema muy relevante, ya que su propósito es poder ejecutar ventas directas de diversos servicios o productos y es donde entra el tema de morosidad. Es así que se encuentra en vigencia un artículo que se publicó por parte de la compañía asesora Crediriesgo en Lima para el año 2010 en el mes de mayo, aclarando qué, los beneficios que puede traer el método de recobro están en los bajos costos y que la comunicación con el cliente es directa impidiendo que el desplazamiento en distancias que resultan ser largas, también se puede personalizar las llamadas que se realizan a

los clientes deudores, entre otros. Se aconseja combinar las llamadas telefónicas por el envío de cartas y sería bueno que el programa informático mencionado anteriormente pudiera sacar de forma automática las cartas, por otro lado, la llamada sería buena y efectiva si logra acordar buenas relaciones con el pago y la fecha correspondiente a ella sin ningún tipo de ambigüedad.

Enrique Núñez Montenegro quien es experto en cobranzas, escribió un libro sobre Gestión de Cobranzas, en donde habla sobre un tema importante el cual es: Sí a los clientes se les evade para que no genere una deuda, los negocios financieros pueden alcanzar el éxito y el empresario podrá dirigir sus finanzas correctamente. Si el contenido es escaso al igual que el control financiero, su disciplina conllevará a tener un fallo en la economía debido a que la compañía a pesar de que puede prestar sus servicios o productos de forma espectacular puede ser insuficiente, de tal forma que es primordial mantener una vida financiera sana dentro de la compañía, pues el aspecto más difícil de manejar, la cual, a veces es impactado por alguna situación externa, es la gestión eficiente de cobranza y las cuentas por cobrar.

En el Perú se cuenta con el sistema SICOM, lo cual es un modelo diseñado para plasmar las diversas morosidades de documentos de todos los sectores financieros, industrial, comercial o servicios, tales como: "Cheques, facturas, letra, pagarés, cuota de préstamos y otros". Por lo que, para reportar a los deudores morosos cada entidad solo debe conceder los nombres de las personas naturales y/o jurídicas e indicar el monto al que la deuda asciende y Equifax ingresará la información de manera automática y podrá ser visible por cada uno de los clientes, a través de más de un total de once millones de clientes.

Por lo tanto, la realidad del problema se basa en que las morosidades en la financieras es la afectación sobre todo las pymes, tomando en cuenta así lo indicado por la experta letrada y gerente general de cobranzas Ana Vera De Kobranzas quien dio a saber su punto de vista a través del Diario el Comercio, en cuanto a los temas de cobranza, en donde indica que las pymes afectadas por la alta morosidad se ven en la necesidad de hacer flujos de cajas reales, así como, reducir sus proyectos de sus ventas y costos; sobre todo proyectarse a la peor situación. En el Perú en los últimos meses el alza de la morosidad fue generada

por la desaceleración económica, restando y afectando la liquidez de las compañías que enfrentan deudas no pagadas.

Por otro lado, agregó que la entidad denominada Asociación de Bancos del Perú para el año 2013, destacó que la banca peruana presentó morosidad de por lo menos 2.17% afectando principalmente a los micros y medianos empresarios representando la parte del sector económico C y D, según la asociación el incremento de la morosidad, principalmente responde a mayores créditos impagados en el segmento de mypes, el cual se reportó un avance de 0.38% de morosidad. Para el 2013, específicamente para octubre repuntando con un 2.17% siendo uno de los porcentajes mayores registrados en el mes de septiembre y comparados con el año 2012, por lo que la Asociación de Bancos del Perú logró destacar que la morosidad en el mes de octubre del año 2012, se debe a los mayores créditos impagados en las pequeñas y medianas compañías, además de los hipotecarios y de consumo.

El Periodista Marco Alva Pino del Diario Gestión, con fecha martes, 30 de julio del 2013, hace referencia a que ahora utilizan la red social Facebook para cobrar a los morosos, sin embargo, para poder contactar a un deudor la primera opción es visitándolo en su casa o vía telefónica, también existen otros medios como el uso de e-mails y SMS, pese a lo cual, el 50% de los pagos a través de estos medios no son cumplidos por los deudores. Si bien es cierto, en Perú las empresas encargadas de gestionar cobranzas son un poco desarrolladas, comparadas con las regiones, ya hacen uso de todas las herramientas tecnológicas que se encuentren disponibles, así como también, el uso de las plataformas web para conseguir los datos de las personas deudoras.

Yanina Cáceres quien es directora de negocios Sentinel, señala que la cantidad de personas deudoras han aumentado a consecuencia de que cuando el usuario presenta una buena conducta con la compañía le otorgan la facilidad de adquirir las tarjetas de crédito, asimismo, estos individuos adquieren deudas que superan los 3, 553 millones de soles, reflejando un 18% y que si se compara al año 2012 se ha estimulado las afiliaciones a una variedad de tarjetas de crédito debido a que si se utilizan frecuentemente tendrán ofertas y descuentos y de esa forma las entidades han logrado fortalecerse corriendo riesgos bajos por la morosidad del cliente.

Luego de haber explicado la realidad del problema que conlleva al estudio de la presente investigación, es necesario explicar el lugar de estudio, en ese sentido, La Financiera Proempresa, es una empresa con personería jurídica y de carácter privada, el cual se dedica a otorgar cuentas de ahorro y créditos a las pequeñas empresas, microempresas y medianas empresas a nivel nacional. Esta financiera cuenta a nivel nacional una red de agencias que se dividen en las diversas regiones y en Lima teniendo en su yugo varias agencias en los distritos de la ciudad, siendo su cartera muy diversa, ya que mantiene activos y pasivos en los distritos de la ciudad.

Asimismo, lo argumentado en párrafo arriba permite establecer argumentos de justificación de la investigación realizada, para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2016) la justificación de una investigación debe estar orientada a los motivos que dan inicio a un estudio y a la forma teórica, metodológica, práctica y social en la que va a brindar grandes aportes. Por lo que, en este estudio se resalta la importancia de la gestión de cobranza y la manera cómo se relaciona con la morosidad de pago que atraviesan muchas entidades financieras en el país peruano.

Según Bernal (2010) en un estudio existen justificaciones teóricas en caso de tener como propósito originar una reflexión y un debate entre el conocimiento adquirido, confrontando la teoría y contrastando los resultados o haciendo una epistemología existente.

Por ello, dicho estudio es relevante ya que presentará contenidos importantes sobre propuesta estratégica para área de cobranza y su influencia para reducir la morosidad de pagos en las compañías financieras. Es necesaria esta información ya que permite argumentar de forma teórica los trabajos que se desarrollaran. Además, permite desarrollar métodos nuevos para lograr la optimización del crecimiento económico empresarial mediante una nueva estrategia de cobranza. Asimismo, permitiría recuperar la cartera de alto riesgo y que la empresa adquiriera mayores recursos. También servirá como guía para nuevos proyectos sobre la implementación de estrategias y que dé como resultado el máximo resultado de un negocio altamente rentable.

En cuanto a la justificación metodológica, Bernal (2010) señala que en un estudio de carácter científico se lleva a cabo la justificación metodológica cuando

el proyecto a desarrollar propone una nueva estrategia o método, con la finalidad de originar conocimientos válidos y confiables.

Por lo que, El desarrollo de esta investigación permitirá implementar una estrategia de cobranza, la cual será una herramienta de gran utilidad en la recuperación de carteras morosas. Asimismo, la información que se ha obtenido ayudará a las empresas financieras en la toma de nuevas decisiones, todo ello con el fin de encontrar una mejora de la rentabilidad y de incrementar sus utilidades. De igual manera contribuirá en la incrementación del país, ya que en la actualidad el país peruano ha venido teniendo un desarrollo económico, esto gracias a diversos sectores, incluyendo el financiero.

Con respecto a la justificación Práctica, Bernal (2010) señala que “si el desarrollo de una investigación ayuda a resolver un problema se considera que tiene una justificación práctica, o al menos plantea estrategias las cuales al ser aplicadas contribuyan a solucionarlo” (p. 106).

La presente investigación permite obtener una adecuada información de importancia sobre el grado de morosidad que puede adquirir cada persona, lo cual contribuirá entender la importancia de contar con el sector financiero y cuyo objetivo es seguir beneficiando a más personas que soliciten o se encuentren con la necesidad de créditos financieros, para su desarrollo ya sea como un aspecto profesional o un tema netamente empresarial, etc.

La justificación social, en tal sentido, este tema es muy importante, ya que beneficiara con argumentos teóricos sobre las herramientas que la financiera utiliza en las estrategias de cobranza y también la importancia de que el cliente se encuentre al día con sus pagos, ya que no solo evita perjuicios a la empresa sino también para su persona y situación patrimonial.

Para poder dar inicio a la investigación después de dar a conocer la realidad del problema, se ha procedido con el planteamiento del problema general, el cual interroga sobre ¿Cómo se relaciona las estrategias de cobranzas con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas, 2017?

Se ha procedido también con el planteamiento de los problemas específicos, siendo la primera interrogante ¿Cómo se relaciona el sistema de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de comas, 2017? El

segundo, ¿Cómo se relaciona los procedimientos de cobranza, con la morosidad de la Financiera Proempresa, de la Agencia de Comas, 2018?

También se ha delimitado los objetivos a las que estaba orientada la presente investigación, teniendo como objetivo general: Identificar la relación entre las estrategias de cobranzas y la morosidad en la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas, 2017.

En tanto a los objetivos específicos, el primero fue determinar la relación entre el sistema de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa, del distrito de comas de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017. El segundo fue determinar la relación entre los procedimientos de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa, del distrito de comas de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Dentro de una investigación cuantitativa los problemas formulados conllevan a respuestas empíricas conocidas como hipótesis general e hipótesis específicas. La hipótesis general asevera que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas, 2017.

Sobre las hipótesis específicas la primera afirma que existe una relación significativa entre el sistema de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa, de la Agencia Comas de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017. La segunda afirmaba que existe relación significativa entre los procedimientos de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia Comas - 2017.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación se ha llevado a cabo la revisión de diversos estudios, en el cual, se identificó información en el ámbito nacional que guardan cierta similitud con el propósito del presente estudio tal como el estudio de Rodríguez (2014) quien desarrolló un estudio denominado “Administración de créditos – cobranzas y su relación con la morosidad del Laboratorio Farmacéutico Los Olivos 2014”. El estudio tuvo el propósito de identificar la existencia de la asociación entre ambos fenómenos mencionados. En su estudio se llegó a la conclusión que la compañía debería mantener un control de cobros a través de la instauración de un sistema con el fin de corregir u optimizar los resultados del vínculo existente entre el departamento de cobranzas y créditos con la administración, asimismo, la política de cobro de la empresa debería ser reestructuradas para realizar un eficiente seguimiento a los clientes deudores y impedir el exceso de morosidad acumulada.

Se ha identificado la tesis de Cavero (2020) en su estudio sobre Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019. Pudiendo aplicar un estudio descriptivo y no experimental. Estableciendo que, el alto nivel moroso se establece desde el día 61 hasta los 90 días. Concluyendo que, para el año 2020 la morosidad estuvo en un 48.24% en donde se ha evidenciado el incremento en 1.51%, por lo que genera una mala gestión de las estrategias de cobranza dentro de la compañía.

Chirinos (2019) en su estudio sobre Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo. Los sujetos de investigación incluyen a estudiantes de pregrado, adultos y graduados, para un total de 4,982 inscritos, se entrevistaron a 80 estudiantes para recolectar la información necesaria para detectar el origen de los asuntos penales; También se realizó una entrevista personal con el responsable del sector financiero con el fin de identificar los vacíos que tenía esta organización en su recolección, en donde fue relevante para hacer recomendaciones y estrategias de recolección adecuadas. Llegando a concluir que, el personal de finanzas necesita capacitación para mejorar su gestión de ingresos al enfocarse sin distracciones en otras funciones.

Otra investigación es la de Agurto y Córdova (2017) quienes realizaron un estudio sobre Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales

de ahorro y crédito en el Perú – un estudio para el periodo 2001-2016. Empleando el modelo de mínimos cuadrados habitual y tomando el período de investigación de 2001 a 2016, en consecuencia, los datos arrojados evidencian una elevada significancia estadística para todos los fenómenos del modelo, también el aumento en el número de papel principal en el desarrollo de la inactividad, agente de crédito y número de puestos.

Sandoval (2021) en su estudio *Management of accounts receivable and their relationship with the delinquency of the Fund Piura from the district of Rioja, year 2018*. La indagación tiene carácter descriptiva y correlacional enfocándose en lo cuantitativo y no experimental. Para la muestra se tomaron a 48 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario para obtener la información sobre la caja de Piura. El resultado que se obtuvo fue que la gestión de cuentas por cobrar se ha desarrollado deficientemente alcanzando un 63% de déficit y para finalizar se concluyó una asociación con significancia de la gestión de cuentas por cobrar con la morosidad del sistema financiero. Esta información se corroboró a través el coeficiente de correlación donde se obtuvo un 0,804.

Maldonado y Vidarte (2020) al estudiar sobre la *Evaluation of delay to improve the collection at the company Electronorte Sa Headquarters Chiclayo 2019*. El estudio ha trabajado con el método no experimental como diseño explicativo y cuantitativo, contando con 363 usuarios que fueron la muestra que se conformó para el estudio aplicándosele un cuestionario donde los indicadores eran recaudación y morosidad. Finalmente se llegó a la conclusión de la existencia de la morosidad con altos niveles mientras que la recaudación alcanzó niveles bajos.

Prieto (2020) al estudiar sobre las *Accounts receivable and their relation to payment in Real Plaza SRL. in the Jesús María District 2018*. El estudio trabajó con los diseños metodológicos descriptivos no experimentales con cortes transversales. Se realizaron 50 encuestas a los diversos empleados que trabajan en las áreas que se encargan de las cuentas por cobrar, el instrumento estuvo constituido por 58 interrogantes. Para concluir el estudio se encontró que la compañía no está aplicando debidamente los procedimientos y estrategias para cobrar, ya que los seguimientos y controles no existen generando una cartera de clientes que entran en morosidad constantemente.

Coronado y Garcés (2019) al estudiar sobre las Collection strategies to reduce the delay on accounts receivable from customers in the Inversiones Valle Company & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016. Según la condición de la investigación se trabajó con la descripción de las variables aplicando el tipo no experimental, la muestra conformada fue el total de la población de estudio que se compuso por los clientes potenciales para la compañía Inversiones Valle y Sol, donde se concluye que la implementación de estrategias nuevas para la cobranza puede reducir la morosidad que han presentado los clientes trayendo beneficios para la compañía y se puede incrementar la liquidez en plazos cortos aumentando así la rentabilidad que se obtiene.

Bruno y Pando (2019) al estudiar Collection strategies and their relationship with delinquency in the León XIII-Pacasmayo Savings and Credit Cooperative-2019. La indagación fue cuantitativa y correlativo. Hay una población de 728 miembros y una muestra de 125. Los resultados se procesan con el software estadístico SPSS, utilizando la prueba de normalidad de Kolmogorov- smirnov, para que no sigan una distribución normal. Por ello, se utilizó el coeficiente de correlación Spearman, arrojando un resultado de (-0.528 **), mostrando que se presenta una asociación inversa muy significativa y moderada entre las estrategias de cobranza y la morosidad.

Coronel y Quintana (2019) en su estudio sobre Credit policies to reduce delinquencies in the drugstores of the Province of Huancayo. En cuanto a los métodos que se aplicaron el tipo aplicado siendo descriptivo su nivel y correlacional el diseño. 46 droguerías conformaron a la población como conclusión se detalla que si se aplican políticas crediticias se puede reducir la morosidad de forma significativa y se pueden agilizar las prácticas de cobranza para que los pagos se efectúen oportunamente y de esa manera se evita la incurrancia de mora.

Núñez y Pinedo (2018) investigaron acerca de la Implementation of collection strategies to reduce the delay rate of the credits in the company Investments and Servicios Horizonte S.A.C. of Trujillo, 2018. El estudio cuasi-experimental contó con una población que ha sido conformada por los créditos vencidos de la compañía, aplicándose entrevistas a los sujetos que se encargan de los cobros. Finalmente se concluye que si se implementan estrategias para cobrar la morosidad puede ser reducida por lo menos aún 37,42% aparte, cuando se trata de los clientes morosos

con un índice mayor de 181 días se puede alcanzar la recuperación de por lo menos 29.404,03 soles.

Alfaro y Vargas (2017) investigaron sobre Collection policies as a determinant the Pizarro Agency non-default level of the Banco Scotiabank del Perú S.A., in the city de Trujillo, year 2016. Para la realización de este estudio se empleó una metodología descriptiva de correlación mediante métodos analíticos y estadísticos, se recolectaron datos a través de revisiones de documentos, entrevistas y encuestas con personal del Banco. De los resultados obtenidos en la investigación antes mencionada, se llegó a la conclusión que las políticas de morosidad fueron un factor en la determinación del grado de morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., ya que estas políticas tenían un efecto positivo en la recuperación de la mora.

Castillo (2017) en su estudio sobre The management of credits and collections and its influence on the level delay in the Clean Company Max- Lima 2017. Se realizó de acuerdo a la metodología cuantitativa y para establecer el efecto se empleó el grado de correlación, junto con el diseño del estudio el cual fue no experimental. Para establecer las muestras de prueba se tomó un total de 57 personas, entre ellas empleados de la compañía Limpia Max Lima. En resumen, se ha demostrado que la gestión y cobranza de crédito influyen en la eficiencia operativa al reducir los incumplimientos en dicha compañía.

Ayala (2017) en su estudio Effective collection strategy to reduce the npl rate of clients subject to credits micro-enterprise in Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque. Para el desempeño, la información actual obtenida mediante este tipo de estudio descriptivo y de diseño no empírico, la población total es de 10 sujetos, en donde la técnica de recolecta de información es la encuesta. Dentro de los principales resultados del estudio son los siguientes: La alta morosidad se debe a la mala gestión de cobros, pero también a la situación financiera de los usuarios, y la principal causa de morosidad se debe a que los clientes tienen demasiada deuda.

En cuanto al ámbito internacional también se ha identificado diversos estudios de investigación, tales como el de López (2018) en su estudio titulado Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACALMATAGALPA del periodo 2017-2018. El objeto para el cual se realizó este estudio fue con el propósito de

crear una planificación estratégica para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL-Matagalpa para el período 2017-2018. Pudiendo emplear métodos experimentales. También se utilizan métodos teóricos porque se ha verificado la conducta real del fenómeno estudiado, a partir de fuentes bibliográficas. Sobre la base de los resultados arrojados, se observa que la Delegación está llevando a cabo actividades de atrasos, no obstante, esto no impide que los atrasos aumenten de vez en cuando.

Chavarín (2017) en su estudio sobre Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México. Los resultados obtenidos se constituyen a 42 bancos comerciales que representan casi todo el sistema bancario comercial en el país mexicano para el período 2007 - 2013. Además, muestran que la hipótesis es rechazada por los factores determinantes, en donde la determinación de la rentabilidad es capitalización, tamaño, riesgo total, costos de gestión y composición de actividades.

Rodríguez (2017) en su estudio acerca de la Evolución de la tasa de morosidad española desde los años de crisis hasta la actualidad y comparación con el contexto europeo e internacional. Llegó a la conclusión de que el país español se debe desarrollar un factor normativo para evitar una elevada cantidad de casos morosos. Se debe además, apoyar a las pequeñas compañías para que puedan reducir su alta tasa de morosidad, todo ello con el fin de poder evolucionar como compañía y hacerse ver en el mercado como una institución competente y acta para lograr sus objetivos.

Por otro lado, Mediavilla (2015) realizó una tesis que lleva por título "Estrategias de Cobranza para el mejoramiento de la liquidez de Grafitext Cía. Ltda". Investigación que se desarrolló en el Ecuador. En este estudio su objetivo principal fue aplicar técnicas para cobrar con el fin de mejorar la liquidez de Grafitext CIA. Ltda. Por el tipo de metodología fue descriptivo, de campo y no experimental, pudiendo emplear encuestas a un total de 40 empleados. De lo antes mencionado se llega a la conclusión de que mediante el estudio realizado y aplicando la técnica para cobrar mejor, la compañía mejorará los números financieros considerablemente.

Ulloa (2020) en su tesis sobre Analysis of the level of delinquency of the portfolio maintained by the Fasayñan Savings and Credit Cooperative. Dicho

estudio emplea un método descriptivo en donde busca cuantificar las variables. Encuestando a todos los empresarios que tienen un libre crédito. Concluyendo que, la Financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan Ltda, en el marco moroso se encuentra perjudicada, ya que para Marzo del año 2020 dicha compañía tiene un alto riesgo moroso de 9,19%, todo ello ocasionando riesgos crediticios por parte de los empresarios que no cancelan su pagos a tiempo.

Llamas (2020) al estudiar sobre Administration delinquency. Obligations and public contracts. Empleando un método aplicativo, concluyendo que, en términos administrativos hay una obligación lógica legal que conforma un pre requisito donde se regulan los pagos atrasados y si es necesario se aplican las obligaciones económicas de incumplimiento pero se pueden llegar a acuerdos donde los pagos pueden ser a plazos facilitando el seguimiento del compromiso.

Contreras (2020) en su estudio sobre Nplay for consumer credit portfolio and its impact on profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal. El objetivo estuvo centrado en conocer si la morosidad de la cartera de crédito al consumo incide con la rentabilidad y liquidez que tienen el banco en el tiempo del año 2015 al 2019. El apoyo del estudio fue descriptivo, resguardando y recaudando la información a través de la observación documental y por último las conclusiones determinan que la cartera de crédito al consumo de acuerdo a la evaluación financiera y su comportamiento tiene un impacto en la liquidez y rentabilidad del banco, de tal manera que se necesita la aplicación de política o normativas que otorguen mayores beneficios a la cartera de clientes con tarjeta de crédito.

Chisaguano (2019) al estudiar sobre The delinquency and provisions of the loan portfolio in the Cooperativa de Savings and Credit Financredit. El método del estudio cuenta con un enfoque cualitativo y descriptivo, ya que se encuentra relacionado con la descripción de las circunstancias y por último dar la conclusión que se ha demostrado que la morosidad tiene una influencia inversa con amplia cobertura de provisiones, también se ha visto que el ente financiero para poder otorgar el crédito a nacer su estudio de comprobación y conocer si el cliente está solvente para darle inicio a las operaciones, ya que no todo cliente tiene la misma capacidad de asumir riesgos, por lo que los límites máximos de riesgo se le otorgarán dependiendo las capacidades de pago.

Altuve y Hurtado (2018) investigaron sobre Analysis of the factors that influence the default of the Venezuelan banking system. El estudio por medio del análisis Busca conocer sobre los micro Y macroeconomía que están influyendo directamente en la morosidad que están teniendo el sistema bancario de Venezuela la referencia que se toma Es un periodo de 10 años del 2005 al 2015 de tal manera el estudio ha construido un modelo econométrico para los mínimos cuadrados ordinarios que presentan la condición de ser rezagados y de esta forma se analiza la influencia que tienen el índice de morosidad y los factores micro Y macroeconómicos que viene presentando la economía en el país Por último el resultado que se obtuvo permitido tener la conclusión final Y es que las tasas de intereses pasivos reales en conjunto con la rentabilidad son esos factores que presentan una influencia mayor.

Mancheno (2018) en su tesis sobre Determinants of sector delinquency in Ecuador. Centrado en el propósito de conocer sobre los factores que están influyendo en los índices sectoriales de morosidad en el país ecuatoriano. La estimación de resultados permitió que se confirmara la hipótesis y se demostró que el índice de morosidad que está presentando el sistema bancario en Ecuador está influyendo debido a que se encuentran variables afectando al costo de los créditos, específicamente en las tasas de interés, ya que la capacidad de pago de los beneficiarios del crédito se encuentran limitados debido a su salario o apertura comercial, el cual se ve reflejando en altos índices de impago porque se observa un comportamiento anticíclico y que en ciertos periodos suele disminuir porque el auge económico se expande demostrando que hay una conducta cíclica en esos índices de incumplimiento.

Velasco (2017) al estudiar sobre Analysis of the non-loss index and its impact on profitability of the system of large private banks located in the Province of Imbabura in the period 2014-2016. El estudio implementó el nivel descriptivo a fin de alcanzar sus objetivos de acuerdo a las instituciones financieras del sistema de banca privada y la población. Llegando a la conclusión de que en gran medida el volumen de cartera de riesgos que las instituciones generan son los que dan indicadores en los altos índices de morosidad, ya que si su cartera es de mayor volumen los riesgos que presentan son menores, es así que la morosidad no viene

presentando riesgos en estas instituciones financieras, pues su matrimonio es rentable.

Sánchez (2017) al estudiar sobre Financial management and delinquencies in the Cooperative of Savings and Credit Women Leaders Ltda. Estudiando un método aplicativo. Asimismo, la encuesta fue aplicada a 7 individuos que formaron parte de la población, extrayendo la conclusión de que si se realizan los diagnósticos en el ente financiero denominado Cooperativa de Ahorro y Crédito, se puede obtener lineamientos estratégicos adecuados, ya que entre sus políticas y estrategias de crédito no cuentan con un modelo apropiado llevando a que se otorguen créditos sin tener la información necesaria para conocer las capacidades de pago de sus clientes.

Vidal (2017) en su estudio sobre Delay and profitability of the Banks in Chile. El estudio desarrollado formuló su objetivo en saber si la morosidad que genera el incumplimiento está impactando en la rentabilidad de la banca financiera en el país chileno. Para poder analizar la hipótesis se implementó el método de datos recopilando la información que se necesita de forma directa en las bases de datos que están a la disposición de los principales bancos del país, que tuvieron resultados empíricos fundamentales que ayudaron a que se ratificara la hipótesis debido a que la morosidad está afectando de forma negativa la rentabilidad que obtienen los diversos bancos del país chileno.

Fiallos (2017) estudio sobre Macroeconomic Determinants of NPLs in Ecuador's Private Banking System. En el Ecuador se cuenta con un amplio sistema de banca privada que está compuesto por 27. Las bancas grandes están conformadas por cuatro, en donde en estos suelen abarcar el 66% del sistema financiero total, mientras que el 27% de los activos están conformados por bancos mediano y el otro 7% las conforman la banca pequeña. Concluyendo que el rango mayor está compuesto por bancas grandes y su participación en el mercado es bastante, dificultando el alcance por estas bancas medianas y pequeñas.

Luego de identificar estudios a nivel nacional e internacional se procedió a seleccionar y determinar las conceptualizaciones de las variables que son el objeto del presente estudio de investigación y como primera variable tenemos a las estrategias de Cobranza quien según, Ettinger (2013) son elementales para que una empresa crediticia tenga éxito, sin importar la amplitud del negocio, asimismo,

sus utilidades van a depender del ciclo y la frecuencia de inversión. Por otro lado, Rivero (2014) manifestó que las estrategias de cobranzas y la gestión de crédito están entrelazadas y relevantes dentro de una compañía crediticia, ya que, a través de las estrategias predominan los controles laborales y el mínimo de cobros.

Según, Zuluaga (2003) las estrategias de cobranza son acciones coordinadas que se aplican de forma correcta y oportuna a la diversidad de usuarios, todo ello para alcanzar recuperaciones crediticias. Además, las acciones estratégicas deben ser interactivas con los clientes y analíticas con las situaciones, teniendo así un frecuente y oportuno contacto con el cliente, ofreciendo distintas opciones de solución para cada caso y haciendo un registro de las acciones que se ejecutaron para ejecutar seguimientos y controles continuos de los negocios acordados. En otras palabras, el proceso de gestión de cobranzas debe ser interactivo y continuo, con el fin de lograr un acercamiento con el cliente y poder brindarle alguna solución ante una situación imprevista en un crédito.

Con respecto a la dimensión sistema de cobranza según Richard Ettinger (2013), el sistema de cobranza es un procedimiento de administración teniendo como objetivo la recuperación de los importes de ventas caducadas y de la cual depende los ingresos de la empresa. Por consiguiente, permite que las empresas sean más eficaces en la gestión de cobro, debido a que facilita el de las mismas y tiene como condición las políticas, las normas y la importancia.

Tenemos como segunda dimensión denominada procedimientos de cobranza, el cual, es definida por Ettinger (2013) quien explica que los procedimientos de cobranza son aquel grupo de actos coordinados aplicados de forma oportuna y adecuada a los clientes con el fin de lograr una recuperación crediticia, de tal manera que los activos exigidos de la entidad se puedan convertir rápido y eficiente en activos líquidos, permaneciendo en los procesos disponibles para los usuarios y sus negociaciones a largo plazo. Por ende, se refiere a los procesos en el que se interactúa mucho con los clientes, el cual parte de analizar las circunstancias en la que se encuentra el cliente, así como también un conveniente y constante contacto con el mismo, brindándole diferentes posibles soluciones pertinentes de acuerdo a cada situación del usuario, además de los procesos de negociaciones; de igual manera se lleva un registro de las acciones desarrolladas con la finalidad de mantener un seguimiento constante y de control

para velar por el cumplimiento del acuerdo que se ha negociado. En tanto, se cuentan con los siguientes indicadores: Notificaciones por escrito, objetivos de cobranza, llamadas telefónicas, visitas personales, agencias de cobro, recurso legal.

También se determinó la conceptualización de la variable llamada morosidad, para el autor Brachfield (2012) la morosología es aquella disciplina que se encarga de investigar y de combatir la morosidad de manera global, permitiendo así comprender al fenómeno a partir de diferentes perspectivas que lo generan, facilitando el entendimiento del contexto en el que transcurrió el hecho de morosidad por parte de sus antagonistas, así como también el contexto en el que se ha desarrollado, permitiendo de esta manera la búsqueda de soluciones ante este problema empresarial. Por contrario a lo que creen muchos, la realidad de la morosidad es muy compleja, ya que en él interfieren diferentes condicionantes, es decir, en es un fenómeno poliédrico, por lo tanto, se tiene que analizar cada factor ya sea macroeconómico, microeconómico, empresarial, histórico, tropológico, estadístico, financiero, legal, cultural, sociológico y psicológico.

Asimismo, Weston (2009) menciona que “la morosidad son los incumplimientos a su compromiso de pago que los clientes cargan como una carpeta pesa” (p. 139), el cual es consecuencia de las malas calificaciones que se han hecho al crédito, tanto en la información, las garantías y de la mala gestión del tiempo. En otro orden de ideas se entiende por morosidad el estado jurídico en el que el cliente está en circunstancias de mora, es decir presenta un retraso de cumplimiento de obligaciones de cualquier tipo, siendo principalmente la tardanza del pago de deudas que son exigibles (Domínguez, 2015).

En la investigación se consideró desde la perspectiva de Ettinger (2013) dos dimensiones en la morosidad, en primer lugar los indicadores de morosidad y es definido por Brachfield (2012) quien considera que están restringidos a la continua suma de posición que es contemplada dentro del cálculo, ya que esta no abarca las posibles ventas de colocaciones deterioradas a precio simbólico, el canje de cartera, los castigos contables, entre otros. De los cuales son los siguientes indicadores: Activo rentable, créditos refinanciados y reestructurados, provisiones y créditos Directos.

Por otro lado, tenemos a los tipos de moros para ello se ha tomado en cuenta lo al autor Brachfield (2012) e indica que existen los tipos de morosos ya que son usado de igual forma para hacer referencia a los distintos tipos. Por una parte, jurídicamente el retardo del cumplimiento de una obligación es denominado como mora, y por ende es considerado moroso a la persona deudora que se tarda en su pago obligatorio. De los cuales son los siguientes indicadores: Los clientes mal informados, los morosos en situación de crisis, los deudores fortuitos., los morosos habituales, los clientes que quieren conseguir un descuento especial y los morosos profesionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

En el estudio realizado se implementó la investigación básica, ya que, la finalidad de la investigación fue analizar la información desde distintas fuentes teóricas que aporten conocimientos y sobre todo una una solución en cuanto a las variables Estrategias de cobranza y morosidad.

Según Soto (2015) se puede entender que el tipo de estudio es la forma en que el proceso de la investigación desarrollara los métodos científicos, para llegar al objetivo que el investigador se propone.

Enfoque

Dada a que la investigación se basó en la cuantificación matemática de números el enfoque que presenta es de tipo cuantitativo, a través de este enfoque se pudo conocer la verdad o falsedad sobre la hipostasis planteada.

Hernández et al. (2016) el objetivo de una investigación científica cuantitativa es la de recolectar datos estadísticos a través de tácticas analíticas con el fin comprobar la relación que existe entre las variables u obtener algún tipo de resultado sobre cada fenómeno que forma parte de un estudio científico.

Nivel

En cuanto al nivel de la investigación fue de tipo correlacional, ya que, no solo se explicó las teorías que definen las variables, sino también se analizó la relación que existe entre las variables estrategias de cobranza y morosidad.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) afirman que un estudio es correlacional cuando busca saber el nivel de asociación que existe entre dos variables, conceptos o categorías dentro de un contexto en específico.

Diseño

La investigación desarrollada tuvo un estudio no experimental, pues se analizó los diferentes datos que se han recolectado sin la intervención o manipulación de alguna de las variables que se encuentra en asociación, con el fin de solucionar el

problema de manera práctica orientado a la Financiera Proempresa, teniendo como fin encontrar su asociación.

El diseño fue no experimental, en cuanto a ello Hernández, et. al (2014) señalan que los estudios no experimentales son caracterizados por no poder interferir libremente en las variables. “En este tipo de investigación el investigador solo se limita a observar los fenómenos en estado natural, para después ser analizados”. Una investigación de diseño transversal o transeccional se encarga de la recopilación de información en un determinado tiempo o en un momento único. Tiene por finalidad analizar y explicar la incidencia con la que sucede y relacionarla en un momento definido.

3.2. Variable y operacionalización

Hernández, et al. (2014) conceptualizan a la variable como un elemento que puede ser transformado, en donde su variación es capaz de poder ser observable y medible.

Las variables para esta investigación fueron estrategias de cobranza y morosidad.

3.2.1. Variables

Variable 1: Estrategias de cobranza

Según Ettinger (2013) las estrategias de cobranza son elementales al momento de lograr alcanzar el éxito en las diferentes empresas que realizan la venta al crédito, cualquier sea la extensión del negocio, las utilidades van a depender específicamente de la frecuencia de inversión y del ciclo.

Definición operacional de Estrategias de cobranza

El análisis de las estrategias de cobranza se realizó al elaborar un diagnóstico del éxito de cualquier empresa sin importar la amplitud del negocio cualquier sea la extensión del negocio, las utilidades van a depender específicamente de la frecuencia de inversión y del ciclo. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar las estrategias de cobranza son los procedimientos de cobranza y el sistema de cobranza y los cuales se han medido a través de 9 indicadores.

Se utilizó el cuestionario como instrumento de las variables, el cual está conformado por 17 preguntas cerradas con alternativas politómicas de Escala de Likert.

Variable 2: Morosidad

Según Brachfield (2012) la Morosología es aquella disciplina que se encarga de investigar y de combatir la morosidad de manera global, permitiendo así comprender al fenómeno a partir de diferentes perspectivas que lo generan, facilitando el entendimiento del contexto en el que transcurrió el hecho de morosidad por parte de sus antagonistas, así como también el contexto en el que se ha desarrollado, permitiendo de esta manera la búsqueda de soluciones ante este problema empresarial.

Por contrario a lo que creen muchos, la realidad de la morosidad es muy compleja, ya que en él interfieren diferentes condicionantes, es decir en es un fenómeno poliédrico, por lo tanto, se tiene que analizar cada factor ya sea macroeconómico, microeconómico, empresarial, histórico, topológico, estadístico, financiero, legal, cultural, sociológico y psicológico.

Definición operacional de Morosidad

El análisis de la morosidad se realizó la investigación y lucha contra la morosidad a partir de diferentes perspectivas que lo generan, facilitando el entendimiento del contexto en el que transcurrió el hecho de morosidad por parte de sus antagonistas, así como también el contexto en el que se ha desarrollado, permitiendo de esta manera la búsqueda de soluciones ante este problema empresarial. Las dimensiones que se contemplaron en este estudio fueron el conocimiento de cargo, los indicadores de cobranza y los tipos de morosos las cuales se midieron a través de 10 indicadores.

Se utilizó el cuestionario como instrumento de las variables, el cual está conformado por 17 preguntas cerradas con alternativas politómicas de Escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

En este estudio se conformó por 30 trabajadores de una Financiera PROEMPRESA ubicada en el distrito de comas de la ciudad de Lima. Los 30 trabajadores laboran en diferentes áreas de dicha empresa financiera.

Para poder definir a la población se ha tomado en consideración el concepto dado por Hernández, et al. (2014) es denominado a un grupo de elementos en los que todos coinciden con un conjunto de aspectos o características, estos elementos pueden ser personas u objetos que pueden ser parte de una investigación científica.

Muestra

Debido al reducido grupo del personal que labora en la financiera PROEMPRESA, para lograr mejores resultados en la investigación se consideró oportuno que toda la población forme parte de la muestra de estudio.

Se entiende por muestra como una táctica científica que consiste en extraer una pequeña cantidad de la población, el cual, representa a la población en general que se va a estudiar, a través de la muestra se podrá cumplir con los objetivos y llegar a las conclusiones de la investigación. (Hernández et al., 2016)

Por las razones explicadas la muestra de estudio fue censal, teniendo como unidad de análisis la totalidad de la población que forma parte del problema de la investigación, por lo que, se considera lo indicado por Ramírez (2017) se utiliza la muestra censal cuando el investigador necesita realizar un estudio sobre toda la población, por lo que es necesario la participación de todas las unidades.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validez y Confiabilidad

Técnicas

Bernal (2010) se refiere a la técnica como el nivel ahondado con que se aborda un objeto de investigación o fenómeno, el cual puede ser descriptivo, explicativo y exploratorio.

En la presente investigación se hizo uso de la encuesta, para la recolecta de información.

Según, Bernal (2010) permite la recaudación de los datos de mayor frecuencia, dicha encuesta está basada en un conjunto de preguntas o también denominado cuestionario, en el cual han sido previamente formulado, con la finalidad de conseguir información de diferentes personas.

Las encuestas técnicas aplicadas consistió en un conjunto de preguntas fundamentadas y estructuradas en base a cada dimensión dentro del estudio, las cuales fueron dirigidas a los 30 trabajadores de la Financiera Proempresa, Agencia Comas 2017.

Instrumento

Bernal (2010) utiliza un instrumento como el recurso principal que le permitirá recaudar los datos necesarios realizando sus registros sobre lo pertinente de la investigación.

El estudio que se realizó en su momento, en donde optó por aplicar una herramienta para recaudar información, el cual fue el cuestionario, este se basó en preguntas sobre el tema en investigación, el cual permitirá la recolección de datos, los que luego serán completados por los 30 trabajadores de la financiera que conforma la muestra.

Validez

Este estudio ha validado de manera efectiva el instrumento que se aplicó para la recolecta de información por medio de profesionales expertos, los cuales validaron las interrogantes y sus criterios.

Tabla 1.

Resultados de validez del contenido de los instrumentos a través del juicio de expertos.

Cuestionarios	Resultado
Cuestionario sobre Estrategias de Cobranzas	Aplicable
Cuestionario sobre Morosidad	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

Relación de juicio de expertos.

Variable	Estrategias de Cobranzas		
	Experto 1 Serrato Cherres Arthur	Experto 2 Tejada Estrada Roberto	Experto 3 Mansilla Garayar Jose
Claridad	90	80	90
Objetividad	90	80	90
Actualidad	90	80	90
Suficiencia	90	80	90
Intencionalidad	90	80	90
Consistencia	90	80	90
Coherencia	90	80	90
Metodología	90	80	90
Pertinencia	90	80	90

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Hernández, et al. (2014) lo definen como el porcentaje en el que se generan iguales datos, en consecuencia, al hecho de aplicar de manera constante al mismo objeto e individuo. Para la confiabilidad se ha hecho uso del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for Windows 20.0 (SPSS-20) el que se utilizó el Alfa de Cronbach en confirmación de la confiabilidad de los datos que se lograron obtener por medio de la aplicación y elaboración del cuestionario elaborado a los 48 trabajadores de la financiera.

Se exponen los ingresos y el tratamiento de los datos de la calculación de la confiabilidad en el sistema (SPSS-20) de la variable Estrategias de Cobranza del personal en propósito de estudio.

Tabla 3.

Fiabilidad de la Variable Estrategias de Cobranza.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	17

Fuente: SPSS-20.

En base a los resultados obtenidos por el Cronbach trabajado desde SPSS-20 se infirió la existencia de una confiabilidad que tiene como resultado 0.891, lo

que demuestra que el cuestionario aplicado es altamente confiable en vista que el valor obtenido es mayor a 0.80, con respecto a la variable Estrategias de Cobranza.

Se exponen los ingresos y el tratamiento que se hecho a los datos, calculando la confiabilidad en el sistema (SPSS-20) de la variable Morosidad del personal en propósito de estudio.

Tabla 4.

Estadístico de fiabilidad de variable Morosidad.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	17

Fuente: SPSS-20.

En base los datos obtenidos por el Cronbach en el que se hizo la aplicación desde SPSS-20 se puede inferir la existencia de una confiabilidad que tiene como resultado 0.891, lo que demuestra que el cuestionario que sirvió de instrumento de medición presenta un nivel de confianza alta, ya que el valor obtenido es mayor a 0.80, con respecto a la variable Morosidad.

3.5. Procedimiento

Para Hernández, et al. (2014) los procedimientos son un conjunto secuencial de acciones que realiza el investigador con la finalidad de poder recoger, analizar organizar y describir los resultados de una investigación.

Con la finalidad de poder lograr cada uno de los objetivos trazados se llevo a cabo un conjunto de acciones que estuvieron orientada a la recolección de información. por lo que, de manera previa se realizo el diseño de los cuestionarios de preguntas que fueron utilizados como instrumentos de recolección de información. Luego se procedió a su validación a través de expertos y a determinar de manera estadística el nivel de confiabilidad que presentaban cada uno de ellos. Para este proceso de confiabilidad se ha utilizado la prueba Alfa de Cronbach determinándose que ambos cuestionarios podían ser utilizados en la muestra de estudio.

Para recoger la información se citó a cada uno de los participantes y se procedió a indicarles el objetivo de nuestra investigación. una vez recolectados los datos se

organizaron en una base de datos en Excel para que luego haciendo uso del programa estadístico SPSS procesemos dicha información y se elaboren las tablas y figuras que se muestran en el capítulo de los resultados.

Finalmente, cada resultado fue analizado y en base a la inferencia pudimos establecer cada una de las conclusiones y recomendaciones que figuran dentro de este informe y que están redactadas en función de los objetivos e hipótesis que nos planteamos en el proceso de planificación.

3.6. Método de análisis de datos

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo primero que se debe realizar es la descripción de los valores, los datos, o los apuntes que se han obtenido por cada variable, lo cual se alcanza al momento de detallar la forma en la que esta distribuye los resultados o la frecuencia de cada variable; se conoce como distribución de frecuencias a la agrupación de la puntuación de una variable que se encuentran ordenadas con su respectiva categoría.

Para el progreso del análisis descripción se ha utilizado el programa SPSS-20 tomando del cuestionario los datos, tanto de la primera como de la segunda variable de estudio, obteniendo así las frecuencias a través de un gráfico de barras en base a las respuestas dadas por los 30 trabajadores de la financiera.

Hernández, et al. (2014) mencionan que la finalidad para una indagación es más que solo una descripción de la distribución de las variables, en donde busca comprobar los resultados obtenidos junto con las hipótesis los cuales sean de manera general para la muestra, población o universo. La estadística inferencial, que permite tratar hipótesis y trazar parámetros.

Para realizar el análisis estadístico inferencial se han tomado como referencia resultados obtenidos en el cuestionario, haciendo uso del método estadístico RHO Spearman a través del software SPSS-20, así logar instaurar el nivel de significancia y de correlación admitido y realizando un análisis para ver si se aceptó o se ha rechazado la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo desarrollado es confiable, puesto que se han respetado los diferentes semblantes tanto metodológicos, teóricos y científicos; asimismo, se ha mostrado sinceridad en cuanto a los resultados; también se ha mantenido el respeto hacia la autenticidad intelectual de cada autor; de igual manera se ha mostrado respeto ante las convicciones morales, políticas y religiosas; se ha demostrado compromiso tanto política, jurídica, social honestidad y sobre todo ética; se respetó la privacidad; se protegió a los participantes, específicamente su identidad de los del estudio.

Asimismo, la investigación se ha realizado bajo los parámetros que requiere una investigación científica sobre la autenticidad, así también se ha respetado las reglas del manual APA, se ha cumplido con la guía y el código de ética de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo por variables

Análisis descriptivo de la variable 1: Estrategia de Cobranza.

Tabla 5.

Análisis descriptivo de la variable N° 1: Estrategias de Cobranza.

Estrategias de cobranza				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	10,0	10,0
	Casi siempre	18	60,0	70,0
	Siempre	9	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

El 60% de personas encuestadas indicó que siempre que la Financiera Proempresa debería poner mayor importancia a sus estrategias de cobranza para poder tener una buena rentabilidad, un 30% indicó que siempre y un 10% a veces.

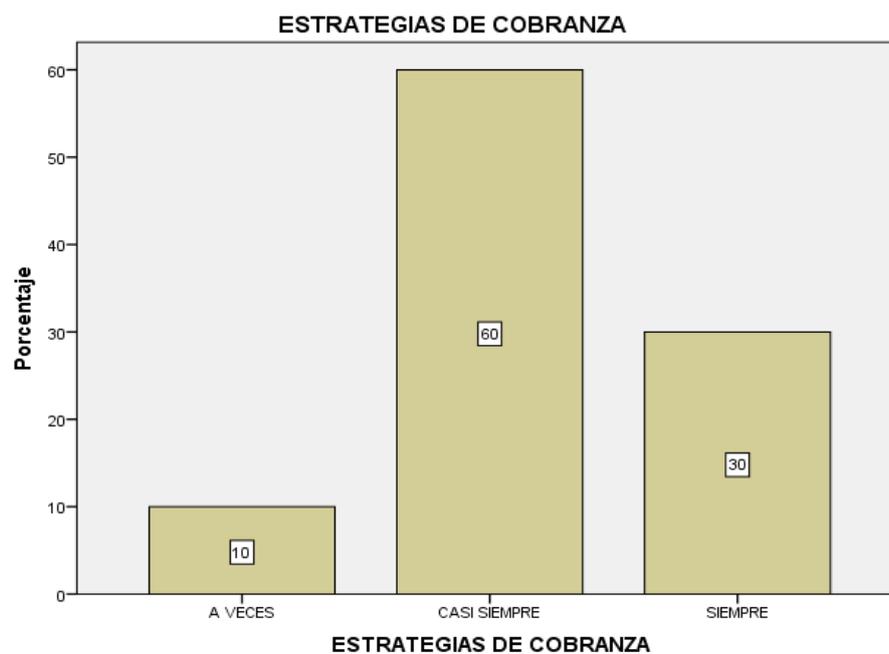


Figura 1. Estrategia de cobranza.

Tabla 6.

Análisis descriptivo de la dimensión sistema de cobranza.

		Sistema de cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En opinión del 53.3% de encuestados indicó que casi siempre hubo un buen sistema de cobranza, el 40% indicó que siempre hubo un sistema de cobranza y 6.7% de ellos dijo que a veces hubo un sistema de cobranza.

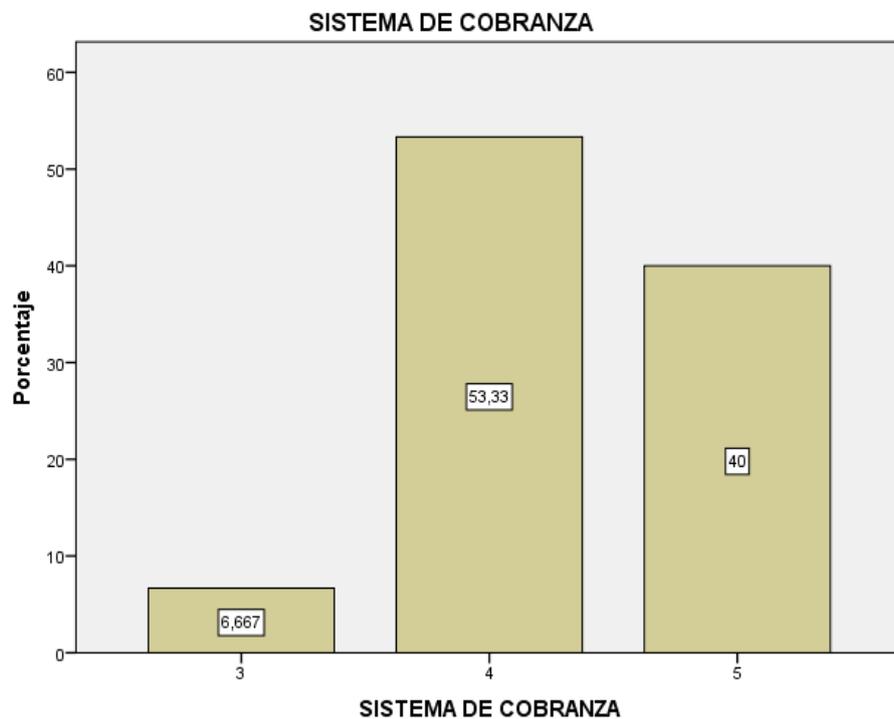


Figura 2. Análisis descriptivo de la dimensión sistema de cobranza.

Tabla 7.

Análisis descriptivo de la dimensión procedimientos de cobranza.

		Procedimientos de cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	18	60,0	60,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En opinión del 60 % de encuestados indicó que casi siempre hubo adecuados procedimientos de cobranza, el 33.3% indico que siempre hubo adecuados procedimientos de cobranza y 6.7% de ellos dijo que a veces hubo adecuado procedimientos de cobranza.

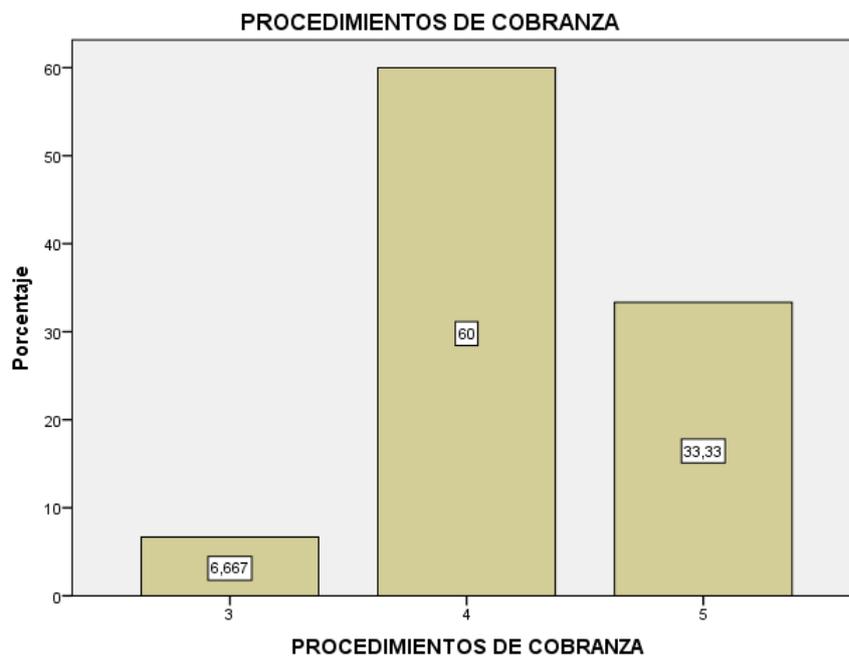


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión sistema de cobranza.

Análisis descriptivo de la variable 2: Morosidad.

Tabla 8.

Análisis descriptivo de la variable morosidad.

		Morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	19	63,3	63,3	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En opinión del 63.3% de encuestados indicó que casi siempre hubo un incremento en la morosidad, el 30% indicó que siempre hubo un incremento en la morosidad y 6.7 % de ellos dijo que a veces hubo un incremento en la morosidad.



Figura 4. Análisis descriptivo de la variable morosidad.

Tabla 9.

Análisis descriptivo de la dimensión indicadores de cobranza.

		Indicadores de cobranza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	16	53,3	53,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En opinión del 53.3 % de encuestados indicó que casi siempre hubo adecuados indicadores de cobranza, el 36.7% indicó que siempre hubo adecuados indicadores de cobranza y 10% de ellos dijo que a veces hubo adecuados indicadores de cobranza.

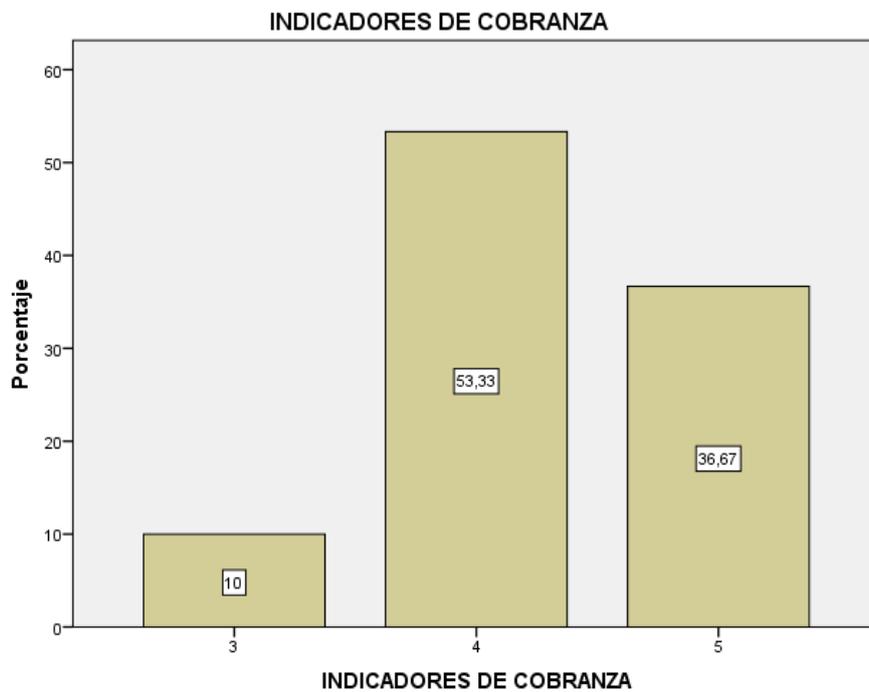


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión indicadores de cobranza.

Tabla 10.

Análisis descriptivo de la dimensión tipos de morosos.

		Tipos De Morosos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	22	73,3	73,3	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

En opinión de los encuestados el 73.3% indicó que los tipos de morosos el resultado fue casi siempre. El 20% indicó que siempre ha habido una determinada cantidad de tipos de morosos. El 6.7% indicó que a veces los tipos de morosos necesitan hacerles un seguimiento constante.

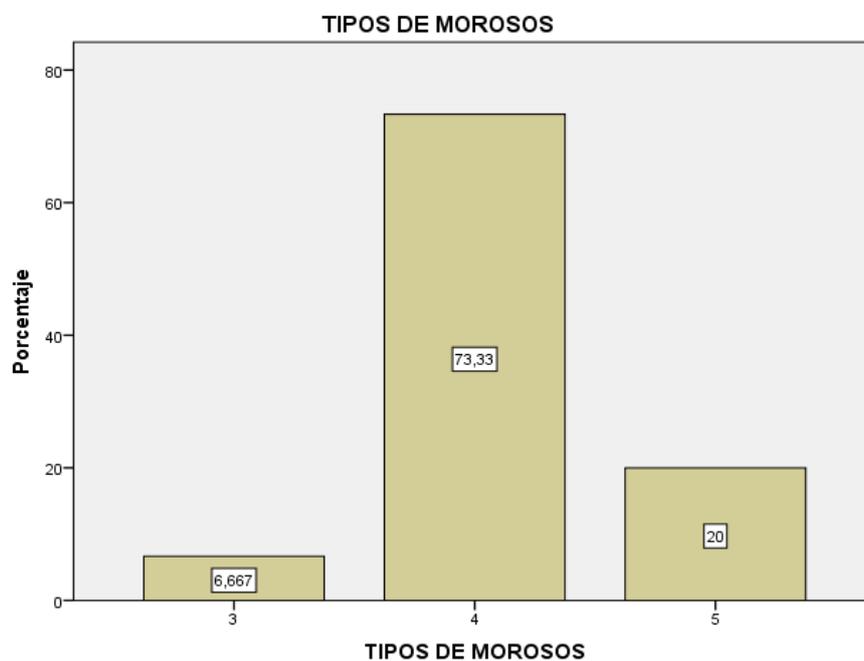


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión tipos de morosos.

El cálculo fue realizado a través de la prueba denominada Kolmogorov – Smirnov, haciendo una evaluación y ver si son normales las 2 distribuciones, siendo este el test considerado como el más eficiente para muestras mayores a los 30 casos.

4.2. Prueba de Normalidad

Los cálculos han sido realizados por medio de Kolmogorov – Smirnov, prueba con la que se ha evaluado si son normales las dos distribuciones desarrolladas.

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov – Smirnov hipótesis general.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de cobranza	,446	19	,000	,560	19	,000
La morosidad	,471	1	,000	,536	19	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se evidencian los cálculos en donde se logra observar una repartición mayor a 0.05 del valor con que figura el nivel de significancia de las variables de estudio; en consecuencia, es <0.05, en tal sentido, se toma como análisis el Pearson.

4.3. Contrastación de Hipótesis

Hernández, et al. (2014) indican que “para determinar que la hipótesis sea proporcional a los resultados conseguidos de la muestra se debe de realizar una prueba de hipótesis” (p. 310).

En base a lo que se ha obtenido como resultados en dicha prueba se determinó que no existe distribución normal tanto en las dimensiones como en las variables, algo que en las pruebas no paramétricas es característico. Es por ello que se optó realizar el cálculo mediante la Prueba de R Pearson. Que se encuentra formulado de la siguiente manera:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2-1)}$$

Dónde: $D_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y

Prueba de Hipótesis General

Según Hernández et. al (2010) “no es necesario que las variables se encuentren medidas a nivel de una razón o intervalos, se puede realizar el análisis de datos nominales u ordinales. De hecho, si se es necesario utilizar un análisis no paramétrico, se necesita sintetizar los datos a categoría discreta, ya que las variables deber ser categóricas.

Tabla 12.

Escala de Coeficiente de Correlación.

Niveles		Tipos
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
		No existe relación alguna entre las
0.00	=	variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014).

Prueba de Hipótesis

a. Hipótesis General

Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Hipótesis Nula (H0)

La estrategia de cobranza no se relaciona con la morosidad de pagos de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Hipótesis de la Investigación (Hi)

Las estrategias de cobranza si guarda relación con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Tabla 13.

Prueba de variables - hipótesis general.

			Estrategias de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Morosidad	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se muestra una significancia (bilateral) de las variables en estudio menor a 0.05, mejor dicho “0.000 < 0.05”, en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada. Además, existe una asociación de 0.741, entre las variables.

Prueba de Hipótesis Específica

b. Hipótesis Especifica 1

Existe una significativa relación entre el sistema de cobranza y la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Hipótesis Nula (H0)

El sistema de cobranza no guarda relación con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Hipótesis de la Investigación (Hi)

El sistema de cobranza guarda relación con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia en Comas - 2017.

Tabla 14.

Prueba de variables hipótesis 1.

			Sistema de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Sistema de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,325
		Sig. (bilateral)	.	,079
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,325	1,000
		Sig. (bilateral)	,079	.
		N	30	30

Se muestra una significancia (bilateral) de las variables en estudio menor a 0.05, mejor dicho “0.000 < 0.05”, en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada. Además, existe una asociación de 0.325, entre las variables.

c. Hipótesis específica 2

Existe relación entre los Procedimientos de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Hipótesis Nula (H0)

Los Procedimientos de cobranza no se relacionan con la morosidad de pagos de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas - 2017.

Hipótesis de la Investigación (Hi)

Los Procedimientos de cobranza si guardan relación con la morosidad de pagos en la Financiera Proempresa de la Agencia en Comas - 2017.

Tabla 15.

Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2.

			Procedimientos de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Procedimientos de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Se muestra una significancia (bilateral) de las variables en estudio menor a 0.05, mejor dicho " $0.000 < 0.05$ ", en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada. Además, existe una asociación de 0.824, entre las variables.

V. DISCUSIÓN

En base a lo obtenido como resultados en el estudio realizado y trabajos desarrollados previamente se puede llegar a discutir que:

En lo que respecta la hipótesis general que ha orientado al estudio de la investigación se ha podido apreciar que significativamente si se presenta una asociación entre las variables estrategias de cobranza y morosidad. Tomando en consideración el valor que se ha logrado calcular de $p=0.001$ se muestra una significancia (bilateral) de las variables en estudio menor a 0.05, mejor dicho “0.000 < 0.05”, en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada. Además, existe una asociación de 0.741, entre las variables. En consecuencia, se ha obtenido como resultado un 53.3%, porcentaje que indica una relación positiva considerable, en vista de que el valor obtenido es altamente significativo si se ha logrado cumplir con el objetivo general.

Según, Ettinger (2013) las estrategias de cobranza son elementales al momento de lograr alcanzar el éxito en las diferentes empresas que realizan la venta al crédito, cualquier sea la extensión del negocio, las utilidades van a depender específicamente de la frecuencia de inversión y del ciclo.

El autor sugiere como objetivo general: Mejorar las estrategias de cobranza y morosidad planteando alternativas de mejora para una recuperación temprana del crédito otorgado a nuestros clientes. Por lo cual se puede afirmar que el 63.3% de los encuestados están de acuerdo con que se debe enfocar en las estrategias de cobranza hacia sus clientes, para lograr un buen resultado dentro de la empresa.

Así como el autor determina que, si existe relación de conformidad de los trabajadores en cuanto a las estrategias de cobranza y la morosidad, además que la morosidad de los clientes afecta en gran parte a la organización y a sus propios clientes, pues evade aportaciones de nuevos negocios y minimiza el valor agregado a los clientes potenciales. Por ello la investigación también permite dar conformidad a dicha afirmación y dar conformidad, que respalda el grado de significancia.

Asimismo, en un estudio realizado por Agurto y Córdova (2017) sobre los niveles de la morosidad en las cajas municipales los resultados en base a la estadística realizada es la existencia de una alta significancia de todas las variables, en el cual se demuestra que la morosidad tiene un rol principal de incremento de las agencias.

Por lo tanto, al existir un incremento de morosidad de las empresas financieras estas se ven afectadas por las deudas impagadas y dado el grado de relación de significancia entre las variables de estudio y los estudios realizados por otros investigadores, se puede apreciar que el incremento de la morosidad ha generado que las empresas financieras se vean en la obligación de implementar y mejorar sus estrategias de cobranza. Por ejemplo el estudio realizado por Chirinos (2019) sobre las estrategias de cobranza en donde concluye que para poder reducir la morosidad se debe capacitar al personal del área de cobranzas con el fin de mejorar la afectividad de las estrategias que se deben utilizar al momento de cobrar las deudas.

En cuanto a la hipótesis específica 1 de la investigación se ha podido apreciar que significativamente si se presenta una asociación entre la primera dimensión y las variables estrategias de cobranza y morosidad. Tomando en consideración el valor que se ha logrado calcular de $p=0.001$ se muestra una significancia (bilateral) de las variables en estudio menor a 0.05, mejor dicho " $0.000 < 0.05$ ", en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada. Además, existe una asociación de 0.325.

En base al resultado obtenido se hace una breve comparación con la investigación de Sandoval (2021) donde tuvo como lugar de estudio la caja financiera denomina Caja Piura y donde concluyo que la relación que existe entre la gestión de cobranza y la morosidad es significativa. Por otro lado, Rodríguez (2017) concluyo que se debería implementar un sistema de información de gestión financiera más modernizada que ayude a mejorar la supervisión de los clientes morosos.

Por lo tanto, se puede entender según Brachfield (2012) que la morosología es aquella disciplina que se encarga de investigar y de combatir la morosidad de manera global, permitiendo así comprender al fenómeno a partir de diferentes perspectivas que lo generan, facilitando el entendimiento del contexto en el que transcurrió el hecho de morosidad por parte de sus antagonistas, así como también el contexto en el que se ha desarrollado, permitiendo de esta manera la búsqueda de soluciones ante este problema empresarial.

Por contrario a lo que creen muchos, la realidad de la morosidad es muy compleja, ya que en él interfieren diferentes condicionantes, es decir en es un

fenómeno poliédrico, por lo tanto, se tiene que analizar cada factor ya sea macroeconómico, microeconómico, empresarial, histórico, topológico, estadístico, financiero, legal, cultural, sociológico y psicológico.

En función de los resultados de la hipótesis específica 2 de nuestra investigación se ha podido apreciar que significativamente si se presenta una asociación entre la segunda dimensión y las variables estrategias de cobranza y morosidad. Tomando en consideración el valor que se ha logrado calcular de $p=0.001$ se muestra una significancia (bilateral) de las variables en estudio menor a 0.05, mejor dicho “0.000 < 0.05”, en consecuencia, la hipótesis nula es rechazada. Además, existe una asociación de 0.782.

Por otro lado, Prieto (2020) concluye en su estudio que en cuanto a los procedimientos de cobro y estrategias no son aplicadas de forma eficiente debido a la falta de control de las cuentas pendientes de cobrar. Además según Vidal (2017) la morosidad de los clientes perjudica la rentabilidad de los bancos financieros con un nivel alto de significancia.

Debido a que la morosidad es el estado jurídico en el que el cliente está en circunstancias de mora, es decir, presenta un retraso de cumplimiento de obligaciones de cualquier tipo, siendo principalmente la tardanza del pago de deudas que son exigibles. De lo discutido como sustento teórico respecto a la comunicación donde, tratamos de poder dar a conocer la comprensión de como reafirmar nuestra investigación donde nuestro logro del objetivo específico se cumple y reafirma con la teoría del autor. (Domínguez, 2015)

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se ha logrado identificar que existe relación entre las estrategias de cobranzas y la morosidad en la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas con una significancia (bilateral) entre las variables menor a 0.05, y un índice de Rho= 0.741, entre las variables.

Segunda:

Se ha determinado que hay relación entre el sistema de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa, del distrito de comas de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas. La significancia (bilateral) fue menor a 0.05, con un nivel bajo donde Rho = 0.325, entre las variables.

Tercera:

Hemos determinado que hay relación entre los procedimientos de cobranza con la morosidad de la Financiera Proempresa, del distrito de comas de la Financiera Proempresa de la Agencia de Comas debido a que la significancia (bilateral) de las variables fue menor a 0.05, además el nivel de asociación fue de Rho = 0.824, entre las variables.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados que obtuvimos nos permitimos realizar las recomendaciones siguientes:

Primera:

Dada a la asociación presente entre las estrategias de cobranza y la morosidad es recomendable llevar a cabo un pertinente seguimiento a la atención de las ventas de créditos para las adecuadas cancelaciones, de esta manera se logrará manejo de una cartera controlada.

Segunda:

Para mejorar las estrategias de las deudas de cobranza en la Financiera Proempresa, es indispensable implementar herramientas y realizar incentivos para así lograr la mejora de la cultura de pagos pertinentes en los clientes, asimismo, la gerencia deberá realizar la aprobación y publicación de las atenciones que se les proveen a los usuarios que efectúan el pago de sus deberes antes de la fecha límite. Por medio de esta propuesta se pretende conseguir que gran parte del porcentaje de usuarios se habitúen a realizar su pago de manera puntual.

Tercera:

Reducir el índice de morosidad a través de un plan que ponga énfasis en las cuentas de pago pendiente en los que se encuentre mayores días de vencimiento de pagos, para que de esta manera el plazo medio de cobre por cada cliente disminuya y obtener una carpeta más manejable, permitiendo así mantener un control del cliente que presentan excusas no válidas, buscando aplazar el tiempo de pago.

Referencias

- Agurto, H. y Córdova, S. (2017). Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú – un estudio para el periodo 2001-2016. Perú. Ed.: *Universidad San Ignacio de Loyola*. Obtenido de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/639ff2f6-7361-439d-8d4d-15d4c0532fc9/content>
- Alfaro, J. y Vargas, K. (2017). *Collection policies as a determinant the Pizarro Agency non-default level of the Banco Scotiabank del Perú S.A., in the city de Trujillo, year 2016*. (Tesis de Contaduría Pública). Trujillo – Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-los-andes/finanzas-empresariales-ii/re-cont-jose-alfaro-katherin-vargas-politicas/10397862>
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). Analysis of the factors that influence the default of the Venezuelan banking system. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, vol. XXIV, núm. 1. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Ayala, J. (2017). *Effective collection strategy to reduce the npl rate of clients subject to credits micro-enterprise in Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque*. (Tesis de Contaduría Pública). Chiclayo – Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ayala.pdf>
- Bruno, V. y Pando, J. (2019). *Collection strategies and their relationship with delinquency in the León XIII-Pacasmayo Savings and Credit Cooperative-2019*. (Tesis de Contaduría Pública). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/ucvv_2eae74e26129708e9c22c105ae7b86af/details
- Castillo, M. (2017). *The management of credits and collections and its influence on the level delay in the Clean Company Max- Lima 2017*. (Tesis de Licenciatura). Lima – Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/tesis%20>

castillo%20calle%20maria%20y%20cordova%20de%20pierola%20ruben.pdf

- Cavero, J. (2020). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019. Perú. *Ed.: Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de: <https://core.ac.uk/download/pdf/288311956.pdf>
- Chavarín, R. (2017). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, vol. 10, núm. 1. México. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chirinos, J. (2019). Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo. Perú. *Ed.: Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3206331>
- Chisaguano, A. (2019). *The delinquency and provisions of the loan portfolio in the Cooperativa de Savings and Credit Financredit*. (Tesis de Ingeniería). Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30618/1/t4696i.pdf>
- Contreras, L. (2020). Nplay for consumer credit portfolio and its impact on profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, vol. 5 N° 9. Colombia. Obtenido de: <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454>
- Coronado, Y. y Garcés, C. (2019). *Collection strategies to reduce the delay on accounts receivable from customers in the Inversiones Valle Company & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016*. (Tesis de Contaduría Pública). Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/coronado.carrion.pdf>
- Coronel, L. y Quintana, M. (2019). *Credit policies to reduce delinquencies in the drugstores of the Province of Huancayo*. (Tesis de Contaduría Pública). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5592/t010_48218930_t.pdf

- Ettinger y Goliet (2013), *Crédito y cobranzas*, Editorial Continental S.A. México.
- Fiallos, A. (2017). *Macroeconomic Determinants of NPLs in Ecuador's Private Banking System*. (Tesis de Maestría). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/737/1/t2376-fiallos-determinantes.pdf>
- Guillen, J. (2002). *La morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. Realizado por el Banco Central de Reserva del Perú. Lima-Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (6° edición). México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (7ma. edición). México: Editorial McGraw-Hill.
- Llamas, M. (2020). *Administration delinquency. Obligations and public contracts*. (Tesis Doctoral). España – Salamanca: Universidad de Salamanca. Obtenido de: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/145321/andres%20llamas%20c%20miguel%20angel%20%28v.r.%29.pdf>
- López, T. (2018). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACALMATAGALPA del periodo 2017-2018*. Nicaragua. Obtenido de: <https://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Maldonado, N. y Vidarte, D. (2020). *Evaluation of delay to improve the collection at the company Electronorte Sa Headquarters Chiclayo 2019*. (Tesis de Contaduría Pública). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2940/3/tl_maldonadoquesquennoemi_vidartedaviladeisi.pdf
- Mancheno, D. (2018). *Determinants of sector delinquency in Ecuador*. (Tesis de pregrado). Quito: Universidad de las Américas. Obtenido de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2794018>.

- Mediavilla, A. (2015). *Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de grafitext cía. LTDA* (Magíster en Administración de Empresas). Facultad de Post Grados del Ecuador.
- Núñez, D. y Pinedo, A. (2018). *Implementation of collection strategies to reduce the delay rate of the credits in the company Investments and Servicios Horizonte S.A.C. of Trujillo, 2018*. (Tesis de Contaduría Pública). Trujillo – Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/.pdf>
- Pere J. Brachfield. (2012): *La lucha contra la morosidad, Editorial Gestión 2000*, España.
- Prieto, J. (2020). *Accounts receivable and their relation to payment in Real Plaza SRL. in the Jesús María District 2018*. (Tesis de Contaduría Pública). Lima – Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/4104/t%20%20%20priet%20o%20varda%20juvitza%20liliana.pdf>
- Ramírez, S. (2017) El aprendizaje colaborativo y su influencia en el logro del aprendizaje en el curso de contabilidad de instituciones financieras de una universidad pública de la Región Huánuco. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1450>.
- Rodríguez, G (2014), *Administración de créditos – cobranzas y su relación con la morosidad del Laboratorio Farmacéutico Los Olivos 2014*. Para obtener el Título de Contador Público en la universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Rodríguez, M. (2017). Evolución de la tasa de morosidad española desde los años de crisis hasta la actualidad y comparación con el contexto europeo e internacional. España. Ed.: *Universidad de Sevilla*. Obtenido de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/56081/evolucion%20de%20la%20tasa%20de%20morosidad.pdf>
- Sánchez, A. (2017). *Financial management and delinquencies in the Cooperative of Savings and Credit Women Leaders Ltda*. (Tesis de Ingeniería). Ambato – Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5929/1/tuaexcomcya014-2017.pdf>

- Sandoval, D. (2021). *Management of accounts receivable and their relationship with the delinquency of the Fund Piura from the district of Rioja, year 2018*. (Tesis de Contaduría Pública). Rioja – Perú: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4070/contabilidad%20-%20danny%20sandoval%20saavedra.pdf>
- Soto, E. (2016). Metodología de términos para un estudio de términos. *Revista Publicando*, vol. 3, núm. 6. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/183>
- Ulloa, G. (2020). *Analysis of the level of delinquency of the portfolio maintained by the Fasayñan Savings and Credit Cooperative*. (Tesis de Licenciatura). Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/ups-ct008873.pdf>
- Velasco, J. (2017). *Analysis of the non-loss index and its impact on profitability of the system of large private banks located in the Province of Imbabura in the period 2014-2016*. (Tesis de Maestría). Quito: Universidad Internacional SEK. <https://repositorio.uisek.edu.pdf>
- Vidal, S. (2017). *Delay and profitability of the Banks in Chile*. (Tesis de Ingeniería). Chile: Universidad Técnica Federico Santa María. <https://repositorio.usm.cl/pdf>
- Weston, B. (2009). *Manual de Administración Financiera: La morosidad crediticia*. Edit. Interamericana España.

ANEXOS

Año del Buen Servicio al Ciudadano

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

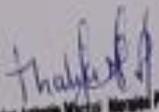
EL QUE SUSCRIBE THALYA ANTONIA MACCOL MORALES PLASCENCIA
COORDINADORA DE OPERACIONES DE FINANCIERA PROEMPRESA DEL DISTRITO
DE COMAS

HACE CONSTAR:

Que la Srta Pilar Beatriz Castillo Silva, identificada con DNI N° 43138093, estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Norte, tiene la autorización para aplicar los instrumentos de recojo de información dirigido a los clientes de la empresa con respecto a su trabajo de investigación cuyo título se denomina **“Estrategias de cobranza y morosidad de la Financiera Proempresa, del distrito de Comas, 2017”**.

Se expide la presente a solicitud de la persona interesada, para fines que estime conveniente.

Comas, 10 de Agosto del 2017.


Thalya Antonia Maccol Morales Plascencia
Coordinadora de Operaciones
Financiera ProEmpresa del

THALYA ANTONIA MACCOL MORALES PLASCENCIA
COORDINADORA DE OPERACIONES DE FINANCIERA PROEMPRESA

ANEXOS 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos de medición	Escala de medición
1 Estrategias de cobranza	Ettinger (2013, p. 37), Las estrategias de cobranza son elementales para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión.	El análisis de las estrategias de cobranza se realizó al elaborar un diagnóstico del éxito de cualquier empresa cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar las estrategias de cobranza son el sistema de cobranza y los procedimientos de cobranza, los cuales se han medido a través de 9 indicadores. La variable utilizara como instrumento el cuestionario de 17 preguntas cerradas con alternativas politómicas de Escala de Likert.	Sistema de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Importancia ➤ Normas ➤ Políticas 	Encuestas	Razón
			Procedimientos De cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notificaciones por escrito ➤ Objetivos de cobranza ➤ Llamadas telefónicas ➤ Visitas personales ➤ Agencias de cobro ➤ Recurso legal 		
2 Morosidad	Brachfield, P. (2012, p. 24): Define que la Morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan	El análisis de la morosidad se realizó la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión	Indicadores de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Activo rentable ➤ Créditos refinanciados y reestructurados ➤ Provisiones ➤ Créditos directos 		

	<p>y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad de sus protagonistas y de su contexto investigando soluciones para esta lacra empresarial.</p> <p>En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos Condicionantes, por lo que hay que estudiar factores: Macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, tropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y</p>	<p>contextual del proceso de la morosidad de sus protagonistas y de su contexto investigando soluciones para esta lacra empresarial. Las dimensiones que se contemplaron en este estudio fueron el conocimiento de cargo, los indicadores de cobranza y los tipos de morosos las cuales se midieron a través de 10 indicadores.</p> <p>La variable utilizara como instrumento el cuestionario de 17 preguntas cerradas con alternativas politómicas de Escala de Likert.</p>	<p>Tipos de morosos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los clientes mal informados ➤ Los morosos en situación de crisis ➤ Los deudores fortuitos ➤ Los morosos habituales ➤ Los clientes que quieren conseguir un descuento especial ➤ Los morosos profesionales 		
--	--	--	--------------------------------	--	--	--