



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Estrategias de cobranza y su relación en la morosidad en una EPS
Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Albuquerque Benites, Dina del Socorro (ORCID: 0000-0003-3238-8612)

ASESOR:

Mg. Valverde Rodriguez, Wilfredo Gerardo (ORCID: 0000-0002-8822-7642)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ
2022

DEDICATORIA

A mi hija Carolina, por apoyarme e
incentivarme cada día.

A mi madre Violeta, por sus consejos.

A mi hermana Ursula, por su valioso apoyo.

Con el soporte de toda mi familia y Dios Padre,
sin él no lo hubiera logrado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi hija Carolina por su paciencia desplegada y su apoyo incondicional mostrado durante toda la etapa estudiantil.

A mi familia, docentes, asesor, mi jefe, mis compañeros de trabajo, de universidad, a todas las personas que me apoyaron.

Gracias infinitas.

Índice de contenidos

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variables, Operacionalización	16
3.3.Población, muestra	17
3.4.Técnicas e instrumentos	17
3.5.Procedimientos.....	19
3.6.Método de Análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Manejo de la morosidad en función a las estrategias de cobranza ...	22
Tabla 2: Correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad.....	23
Tabla 3: Manejo de las estrategias de cobranza.....	24
Tabla 4: Resumen descriptivo de los aspectos relacionados a las estrategias de cobranza.....	25
Tabla 5: Manejo de la morosidad.....	27
Tabla 6: Resumen descriptivo de los aspectos relacionados a la morosidad....	28
Tabla 7: Manejo de la morosidad en función a los requerimientos de pago	30
Tabla 8: Correlación entre los requerimientos de pago y la morosidad	31
Tabla 9: Manejo de la morosidad en función a los cortes del servicio	33
Tabla 10: Correlación entre los cortes de servicio y la morosidad	34
Tabla 11: Manejo de la morosidad en función a las persuasiones.....	36
Tabla 12: Correlación entre la persuasión y la morosidad.....	37

Índice de figuras

Figura 1: Manejo de la morosidad en relación a las estrategias de cobranza	21
Figura 2: Manejo de la morosidad en relación al manejo de los requerimientos de pago	29
Figura 3: Manejo de la morosidad en relación al manejo de los cortes del Servicio	32
Figura 4: Manejo de la morosidad en relación al manejo de la persuasión	35

RESUMEN

El objetivo general fue evaluar la incidencia de las estrategias de cobranza en la morosidad en una EPS Piura, 2022, la investigación estuvo orientada al alcance de este objetivo. El tipo de estudio fue aplicada, el diseño fue no experimental, transversal descriptivo, correlacional causal y con un enfoque cuantitativo. La poblacional estuvo conformada por 74 colaboradores de una EPS. Los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de revisión documental. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach con un índice alto para ambas variables confirmando la seguridad para la aplicación. La hipótesis general confirmó que las estrategias de cobranza inciden significativamente en la morosidad en una EPS Piura, 2022 alcanzó un nivel de significancia de 0,000 siendo inferior a 0.05 y $r=0.672$ y con relación a los objetivos específicos, los requerimientos de pago obtuvieron una Sig.= 0,002 y $r=0.360$, cortes del servicio una Sig.= 0,000 y $r=0,515$ y persuasiones una Sig.=0,000 y $r=0.594$. En conclusión, el análisis del coeficiente de determinación muestra que la influencia, es moderada, las estrategias de cobranza explican el 45.16% de la morosidad.

Palabras clave: estrategias de cobranza, morosidad, recaudación, usuarios.

ABSTRACT

The general objective was to evaluate the incidence of collection strategies in delinquency in an EPS Piura, 2022, the research was aimed at achieving this objective. The type of study was applied, the design was non-experimental, descriptive cross-sectional, causal correlational and with a quantitative approach. The population was made up of 74 employees of an EPS. The data collection instruments were: the questionnaire, the interview guide and the document review guide. For the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha was used with a high index for both variables, confirming the security for the application. The general hypothesis confirmed that the collection strategies have a significant impact on delinquency in an EPS Piura, 2022 reached a significance level of 0.000 being less than 0.05 and $r=0.672$ and in relation to the specific objectives, the payment requirements obtained a Sig. = 0.002 and $r=0.360$, service cuts a Sig.= 0.000 and $r=0.515$ and persuasions a Sig.=0.000 and $r=0.594$. In conclusion, the analysis of the coefficient of determination shows that the influence is moderate, the collection strategies explain 45.16% of delinquency.

Keywords: collection strategies, delinquency, collection, users.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VALVERDE RODRIGUEZ WILFREDO GERARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN EN LA MOROSIDAD EN UNA EPS PIURA, 2022", cuyo autor es ALBURQUEQUE BENITES DINA DEL SOCORRO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 15 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VALVERDE RODRIGUEZ WILFREDO GERARDO DNI: 17896863 ORCID 0000-0002-8822-7642	Firmado digitalmente por: WVALVERDERO el 15- 08-2022 10:39:16

Código documento Trilce: TRI - 0415451