



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una
universidad privada. Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Vivas Huapaya, Raúl Gustavo (ORCID: 0000-0001-9239-2002)

ASESOR:

Dr. Chávez Vera, Kerwin José (ORCID: 0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi adorada familia, en especial a mi querido tío Javier Huapaya Alfaro, quien desde el cielo cuida de nosotros, y principalmente, a mi amada hija Alanis Vivas, por ser fuente de inspiración y motivación durante la realización de mi tesis.

Agradecimiento

A quienes de diversas formas me apoyaron durante el desarrollo de mi investigación hasta la culminación de mi tesis, de manera especial al profesor Kerwin Chávez Vera por su excelente vocación de servicio y profesionalismo. Para todos ellos muchas gracias.

INDICE DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	26
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	27
3.2.1 Variables	27
3.3 POBLACIÓN Y MUESTREO	28
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
<i>Técnica de recolección de datos</i>	28
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	30
3.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	30
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	31
IV. RESULTADOS	31
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	31
4.2 ESTADÍSTICA INFERENCIAL.....	40
4.2.1 Prueba de normalidad.....	40
4.2.2 Correlación de Hipótesis.....	41
V. DISCUSIÓN	45
5.1 DISCUSIÓN POR OBJETIVOS.....	45
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 ESCALA DE MEDICIÓN	29
TABLA 2 NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS	31
TABLA 3 NIVELES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA.....	33
TABLA 4 NIVELES DE LA DIMENSIÓN TIPOS DE COBRANZA.....	34
TABLA 5 NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRATEGIAS DE COBRANZA.....	35
TABLA 6 NIVELES DE LA VARIABLE MOROSIDAD.....	36
TABLA 7 NIVELES DE LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS	37
TABLA 8 NIVELES DE LA DIMENSIÓN CAUSAS QUE ORIGINAN LA MOROSIDAD	38
TABLA 9 NIVELES DE LA DIMENSIÓN ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD	39
TABLA 10 PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV - SMIRNOV	40
TABLA 11 CORRELACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD.....	41
TABLA 12 CORRELACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD	42
TABLA 13 CORRELACIÓN DE LOS TIPOS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD	43
TABLA 14 CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE PARTICIPAN EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA MOROSIDAD.....	44
TABLA 15 TABLA DE ORGANIZACIÓN.....	56

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS	10
FIGURA 2 DIMENSIONES DE LA VARIABLE MOROSIDAD	18
FIGURA 3 NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS	32
FIGURA 4 NIVELES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA.....	33
FIGURA 5 NIVELES DE LA DIMENSIÓN TIPOS DE COBRANZA	34
FIGURA 6 DIMENSIÓN ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	35
FIGURA 7 VARIABLE MOROSIDAD.....	36
FIGURA 8 DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS.....	37
FIGURA 9 DIMENSIÓN CAUSAS QUE ORIGINAN LA MOROSIDAD.....	38
FIGURA 10 DIMENSIÓN ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD.....	39

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una universidad privada. Lima, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada de Lima en el periodo 2022. La metodología determinó una investigación de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. Asimismo, el nivel fue descriptivo correlacional de método hipotético deductivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, y fue desarrollada por 57 colaboradores pertenecientes al Contact center nacional de la universidad Cesar Vallejo. Las principales conclusiones fueron: La gestión de cobranza como parte del ejercicio financiero, influye de manera directa con la morosidad, teniendo incidencia en las metas de recuperación de las cuentas por cobrar. Por otro lado, las políticas de cobranza, permitirán definir el modelo de gestión, parámetros y aspectos operativos que promueven la recuperación de las cuentas por cobrar convirtiéndolas en activos líquidos. Finalmente, los niveles de cobranza, tienen incidencia directa en el proceso operativo y estratégico, por ello, es prioridad definir los recursos humanos y artificiales que ejecutaran activamente las distintas acciones dentro del proceso de cobros.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, morosidad, procesos, universidad, créditos.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Collection management and its relationship with delinquency in a private university. Lima, 2022", aimed to determine the relationship between collection management and delinquency in a private university in Lima in the period 2022. The methodology determined an applied research with a quantitative approach, a non-experimental design and a cut cross. Also, the level was a descriptive correlational hypothetical deductive method. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, and it was developed by 57 collaborators belonging to the Contact Center in private university. The main conclusions were: The collection management as part of the financial year, directly influences delinquency, having an impact on the recovery goals of accounts receivable. On the other hand, the collection policies will allow defining the management model, parameters and operational aspects that promote the recovery of accounts receivable, turning them into liquid assets. Finally, the collection levels have a direct impact on the operational and strategic process, therefore, it is a priority to define the human and artificial resources that will actively execute the different actions within the collection process.

Keywords: Collection management, delinquency, process, university, credits.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones de microfinanzas representan un alto impulso en el intento de disminuir los niveles de pobreza entre las personas de escasos recursos y no calificadas para créditos de alta línea. Del mismo modo, tienen una labor pedagógica para el cliente en cuanto a experiencias, información y habilidades empresariales para la provisión de capital y oportunidades de crecimiento en las distintas actividades económicas. Sin embargo, y con el principal propósito de salvaguardar un rendimiento financiero sostenible que garantice su funcionamiento a largo plazo, se debe hacer énfasis en establecer estrategias efectivas en los procesos de gestión de cobranzas a través de políticas que ayuden a la recuperación de los créditos otorgados en el tiempo ideal (Danstun 2019).

A nivel Internacional, Makori y Sile (2017) destacan que, en Kenia, las cooperativas de ahorro y crédito enfrentan un desafío muy alto en la búsqueda de garantizar la sostenibilidad financiera y los niveles de rentabilidad, para ello, incrementan esfuerzos en mejorar la recuperación de sus créditos impagos implementando nuevas medidas de cobranzas debido el alto índice de morosidad existente en sus carteras de clientes. Este escenario se presenta principalmente por la falta de inversión en sistemas de cobranza que ayuden en la gestión de sus operaciones, personal altamente calificado para la ejecución de acciones de cobros, y políticas de crédito que permitan controlar de manera preventiva los riesgos existentes en el otorgamiento de sus principales productos y de esta forma disminuir las ratios de morosidad actuales (9.6%) hasta alinearse al 5% sugerido por la organización mundial de cooperativas de ahorro y crédito.

En el plano nacional, Miranda, (2017) argumenta que con el propósito de cumplir sus metas y mantener sus operaciones estables, las empresas hoy en día han detectado la necesidad de establecer políticas y actualizar permanentemente sus estrategias financieras. A pesar de ello, encuentran como uno de los principales problemas, el retorno de efectivo por la venta de un producto o servicio. La competencia en las distintas industrias va en aumento, es así que las empresas conviven con dos formas de colocación de sus productos o servicios, las cuales son las ventas al contado y al crédito. Esta última ha creado una nueva gestión en la

empresa, dado que la recuperación de cuentas por cobrar, cada vez requiere de mayor esfuerzo humano y logístico. En tal sentido, una eficiente y estratégica gestión de cobranzas, es la que permitirá mantener la liquidez necesaria para equilibrar el capital de inversión con la que una empresa desarrolla sus actividades operacionales y de esta manera, reducir los riesgos en generarse una pérdida de autonomía financiera, por ende, rentabilidad, lo cual condena a una organización a perder el motivo de existencia.

A nivel local, se muestra como escenario de investigación el área de cobranzas de una universidad privada de Lima, y desde donde se busca mostrar de distintos frentes, la relevancia que cumple la gestión de cobranzas, así como sus principales procesos y/o actividades como parte del ejercicio financiero de la organización. A través de la investigación y con el desarrollo de un marco teórico de soporte, se puede fundamentar la implicancia que tiene el proceso de gestión de cobranzas en una universidad privada de Lima, hacia la reducción de los índices de morosidad generados por los atrasos en los pagos de los distintos servicios educativos que se brindan en todos sus campus a nivel nacional.

Del mismo modo, se pretende diseñar un plan de trabajo que, en conjunto con las áreas involucradas en el ejercicio financiero y áreas de soporte, se garantice la recuperación de las cuentas por cobrar en el tiempo ideal, y de esta forma contribuir en los objetivos de rentabilidad de cada campus creando un impacto automático a nivel general. En ese sentido, surge la necesidad de plantear el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022?

En ese sentido, y con el fin de proyectar una vista más profunda, se plantean los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre los tipos de cobranza y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022?, c) ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos que participan en las cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022?, d) ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022?. La presente investigación

se justifica desde el punto teórico a través de fundamentos, conceptos y estudios realizados por diversos autores y quienes, históricamente, han demostrado la implicancia y alto valor de la gestión de cobranzas dentro del ciclo del crédito. De esta manera, se pretende aportar un estudio que contribuya en la consecución de metas organizacionales y además sirva como alternativa para futuras investigaciones.

Por otro lado, la presente investigación se justifica desde el punto práctico porque permitirá controlar de manera estratégica los índices de morosidad de las cuentas por cobrar y potenciar los procesos de gestión en el área de cobranzas en una universidad privada de Lima, 2022. Asimismo, se justifica desde el punto metodológico, puesto que permitirá tomar referencias que aporten en el estudio de la gestión de cobranzas, así como las distintas acciones y procesos que impacten en los índices de morosidad de las cuentas por cobrar dentro de una organización.

El objetivo general de la investigación consistió en determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022. Del mismo modo, los objetivos específicos: a) Comprender la relación de las políticas de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022, b) Identificar la relación entre los tipos de Cobranza y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022, c) Determinar la relación entre los elementos que participan en las cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima. 2022, d) Establecer el nivel de relación entre la gestión de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022.

La Hipótesis general fue: La gestión de cobranzas se relaciona con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022. Del mismo modo, las hipótesis específicas a) Las políticas de Cobranzas se relacionan con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022, b) Los tipos de cobranza se relacionan con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022, c) Los elementos que participan en la gestión de cobranzas se relacionan con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022, d) El nivel de relación entre la gestión de cobranzas y la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Permanentemente, las organizaciones intentan identificar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la reducción de morosidad, así como la implicancia que tienen de cara a la sostenibilidad financiera y el cumplimiento de sus metas. A continuación, se muestran algunos estudios internacionales y nacionales que fueron desarrollados anteriormente sobre estas variables.

A nivel Internacional, Thwin, (2019) en su artículo titulado factores que influyen en las prácticas efectivas de cobro de deudas del banco Yoma, el cual tiene como objetivo principal, identificar cuáles son las mejores prácticas para realizar una correcta gestión de cobranzas en uno de los bancos más importantes de Birmania. La investigación empleó un método descriptivo y analítico, permitiendo desarrollar un estudio actual de las variables estudiadas. A fin de desarrollar un cuestionario que permitiera recolectar datos necesarios, se seleccionó mediante el muestreo aleatorio en la sucursal de Casa Matriz y 81 sucursales un total de 124 gerentes /supervisores. Los resultados obtenidos indican que cuando el personal de cobranzas tiene mayor capacitación en aspectos técnicos y no técnicos, aumentan su nivel de confianza y conocimiento, y con ello, aumentan sus niveles de productividad.

Del mismo modo, Poot, (2019) argumenta en su investigación: prácticas de gestión de crédito y cobranza, crédito de gestión de riesgos y desempeño financiero de las instituciones de educación superior (IES) privadas en Filipinas, el principal objetivo de estudio fue evaluar el modelo crediticio y rentabilidad de las instituciones de educación superior privadas en Filipinas, específicamente en las escuelas de La Salle en Calabarzon. Por otro lado, hace énfasis en identificar los principales procesos y políticas de cobranzas que tienen injerencia directa en el rendimiento y rentabilidad en el ciclo del crédito. Este estudio fue empleado a través del diseño organizacional descriptivo para resolver los principales problemas planteados y lograr los objetivos de estudio. El método utilizado para esta investigación fue la encuesta mediante un cuestionario modificado y estructurado y fue realizado en los colegios De La Salle de las Filipinas participando el personal de las áreas de

créditos y cobranzas entre directores, gerentes, supervisores y personal contabilidad y finanzas.

Finalmente, los resultados de la investigación sugieren aumentar la capacitación al personal, definir procesos de seguimiento a las cuentas por cobrar, integrar los procesos de evaluación crediticia, políticas de cobranza y control de riesgo a fin de mantener la estabilidad y rentabilidad.

Por su parte, Arandas et al., (2018) en su investigación titulada evaluación de la eficacia de las políticas y prácticas de crédito y cobro de cooperativas multipropósito seleccionadas en Bohol exponen como principal objetivo el de proporcionar una mayor y mejor asistencia de cara a la efectividad en el otorgamiento de créditos, así como estructurar políticas de cobranza que aporten en la recuperación de préstamos por cobrar. De otro lado, abastecerá de información de alta importancia para mejorar sus procesos operativos de crédito y cobranzas a fin de tomar acciones correctivas en caso los niveles de efectividad sean desfavorables.

Para esta investigación, se empleó el método de investigación cuantitativo y cualitativo, siendo los más apropiados respondiendo a los propósitos de estudio de las variables de estudio. Para desarrollar un cuestionario de soporte, se aplicó el método de muestreo de juicio en 5 cooperativas de propósitos múltiples inscritas en el listado de cooperativas de Bohol Filipinas, y además de sus respectivos comités de créditos y gerentes, participaron 20 miembros del multipropósito objeto de estudio. Los resultados arrojaron que la mayoría de cooperativas multiusos tienen una performance aceptable y eso garantiza su sostenibilidad y posicionamiento en el mercado, sin embargo, el área de créditos y cobranzas requiere de un mejor soporte tecnológico y estratégico.

Asimismo, Chong, (2021) en su artículo morosidad de préstamos: Algunos determinantes 2021, investigó los factores determinantes de morosidad en los préstamos y sus características, encontrando carencia de presupuesto para asumir los pagos, falta de evaluación de niveles socioeconómicos que ayuden a segmentar, analizar y perfilar el otorgamiento de créditos. Se aplicó el método de regresión logística para desarrollar la investigación y se utilizó el modelo logístico para detectar la probabilidad de eficiencia. Para ejecutar un cuestionario de

sustento, se consideró un total de 516 cuestionarios recogidos entre 2018 y 2019 de los prestatarios de los bancos comerciales locales y no bancarios. La muestra estuvo conformada 90 participantes. Finalmente, los resultados obtenidos indican que las instituciones financieras en Malasia aplican una tasa de morosidad muy alta y que una de las medidas inmediatas a tomar para el otorgamiento de créditos es determinar un requisito de garantía para generar consciencia en el prestatario y como medida final ejecutar embargos como medida final de recuperación.

De otro lado, Fuinhas et al., (2019) manifiesta en su estudio morosidad e incumplimiento en Estados Unidos de América en la deuda estudiantil como respuesta proporcional al desempleo y deuda promedio por prestatario, que a lo largo del tiempo las deudas por créditos estudiantiles y el atraso en el pago de las mismas, han sido objeto de investigación en las últimas décadas, especialmente en los Estados Unidos de América. Por otro lado, es el segundo tipo de deuda de consumo más alta por debajo de los créditos hipotecarios y superior a las deudas de tarjetas de crédito y préstamos vehiculares. El método de estudio aplicado fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un diseño descriptivo correlacional, aplicado un modelo estadístico lineal. Por otro lado, se aplicó la observación del fenómeno mediante lista de recolección de datos y se investigó la respuesta de la proporción de estudiantes prestatarios con noventa o más días de morosidad.

Los resultados obtenidos refieren que el desempleo y los altos volúmenes de deuda de los usuarios son los principales motivos de atraso en deudas mayores a 90 días, por lo tanto, las universidades deben incrementar las tasas de intereses para los alumnos con mayor riesgo de incumplimiento, así como limitar el número de vacantes a títulos para los estados que tengan mayores índices de desempleo

A nivel nacional, Llontop y Morales, (2021) por medio de su investigación Estrategias de cobranzas para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas 2019, definieron como objetivo de estudio el hallar los mejores mecanismos o procesos que ayuden en el control y contención de los índices de morosidad de las cuentas por cobrar del centro educativo. La metodología de investigación aplicada es descriptiva propositiva y no experimental, definiendo como técnicas de recopilación de

información la encuesta y entrevista. La población de estudio comprende un total de 352 apoderados de los alumnos del centro educativo que presentan morosidad en los pagos entre los años 2018 y 2019 y la muestra está comprendida por 61 apoderados. Finalmente, los resultados obtenidos sugieren diseñar nuevas estrategias de cobranza, establecer procesos de negociación escalonada, definir ofertas o promociones de pago y la integración de procesos que definan un sólido sistema de gestión.

Asimismo, Human, (2019) en su investigación propuesta de modelo de gestión de cobranza para la recuperación de la cartera vencida en la agencia Mi banco de Celendín – Cajamarca 2019, tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión de cobranzas que ayude a mejorar los niveles de recuperación la cartera vencida. Dicho estudio fue aplicado a través del diseño no experimental a fin de dar solución a los principales problemas propuestos y obtener los objetivos de estudio. Dado que los modelos operativos y diseños estratégicos son definidos por el gerente de agencia, se denomina al mismo como único representante de la población y muestra, siendo él a quien se aplicaron una encuesta y entrevista como parte de los instrumentos de recolección de datos. Los resultados permiten identificar que es necesario mejorar los procesos de evaluación de riesgos, seguimiento de casos críticos, trabajar en un sistema CRM confiable y eficiente, para así evitar que los índices de morosidad sigan en aumento y reducir las pérdidas económicas.

Del mismo modo, Guevara, (2018) a través de su investigación propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativa deportiva ADEU, Chiclayo 2018, muestra como objetivo el sugerir estrategias de cobranza preventiva, mora temprana y mora con alto nivel de antigüedad, de tal manera sirvan de soporte en la reducción de morosidad. El diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo, asimismo, se empleó el método descriptivo y proyectivo, siendo los más oportunos para el estudio de las variables en cuestión.

Por otro lado, Se utilizaron como instrumentos de recopilación de datos la encuesta y entrevistas en medio de una población de 223 padres de familia y apoderados, es así que el muestreo realizado estuvo compuesto por 141 padres de familia y personal administrativo de la institución educativa. Los resultados muestran que es

necesario implementar un área de cobranzas, seleccionar personal con experiencia en el rubro, definir niveles de negociación y estrategias que ayuden a reducir los altos niveles de morosidad presentados en la institución educativa materia de estudio.

Por otro lado, Santiago (2019) en su investigación políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de Comas - 2018, precisa como objetivo principal de estudio, la implicancia que tienen las políticas crédito y cobranza en la reducción de la morosidad de las cuotas vencidas de sus usuarios. Para realizar este trabajo, se optó por un tipo de investigación aplicada con diseño no experimental y nivel descriptivo puro. De otro lado, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos y fue dirigida a 219 colaboradores de 31 instituciones educativas privadas en las principales áreas de soporte administrativo. Los resultados obtenidos concluyen que para controlar a futuro y reducir de manera inmediata los índices de morosidad, es necesario establecer políticas de cobranza que definan un horizonte de operatividad eficiente y garanticen la salud financiera de las instituciones.

Asimismo, Arenas y Jaramillo, (2020) en su investigación Impacto financiero de la morosidad en la cartera de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, año 2020, muestra como objetivo principal los factores macroeconómicos y microeconómicos que las cajas municipales de ahorro y crédito deben considerar como parte de sus políticas en cuanto al control de los niveles de morosidad de sus carteras y con ello no afectar su rentabilidad y solvencia. El tipo de investigación aplicado para el presente estudio fue no experimental y de diseño cuantitativo y cualitativo. Por otro lado, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos y la población estuvo conformada por 11 cajas municipales de ahorro y crédito que actualmente operan en el Perú y el tamaño la muestra fue de 25 colaboradores de las áreas de contabilidad de cada una de ellas.

Finalmente, los resultados obtenidos sugieren invertir en modelos de perfilamiento de clientes a través de un scoring que ayude a prever los niveles de incobrabilidad. Por otro lado, se debe reforzar las políticas de evaluación y otorgamiento de crédito, las estrategias de control y la frecuencia de capacitaciones al personal.

Continuando con el desarrollo del Marco teórico de la presente investigación, se muestra la variable gestión de cobranzas junto con sus principales dimensiones. En ese sentido, se puede conceptualizar la gestión de cobranzas según Morilla, (2018) como la integración de procesos que deben alinearse a las necesidades de cada organización y que tiene como principal objetivo, convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos en el tiempo ideal a fin de garantizar un impacto positivo tanto en el flujo de caja como en el capital de trabajo.

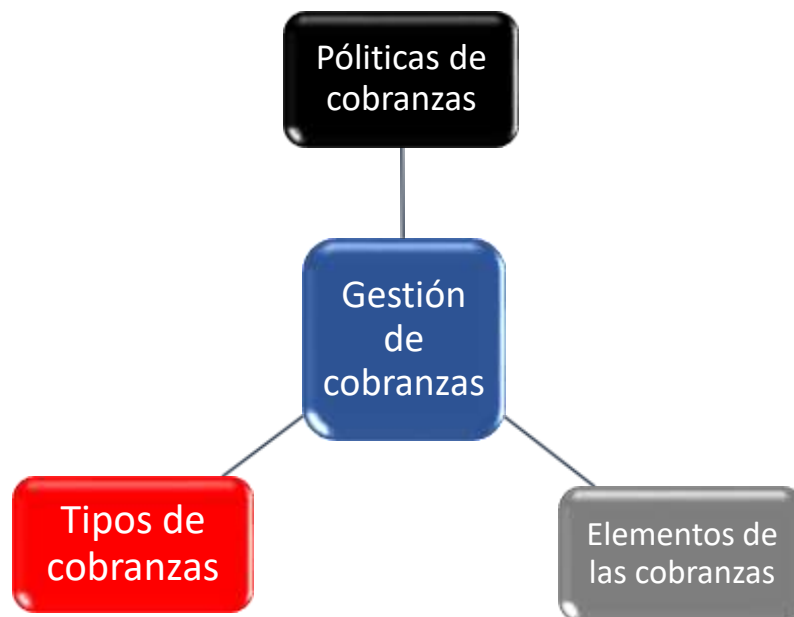
Del mismo modo, la empresa Libera, (2019) describe a la gestión de cobranzas como un conjunto de acciones y negociaciones que realizan las organizaciones a su cartera de clientes con el propósito de rescatar los montos vencidos y de esta forma convertir las deudas impagas en activos líquidos en tiempo oportuno restableciendo consecuencias negativas en el ejercicio financiero.

Según Fude (2020), la gestión de cobranzas es un proceso cuyo objetivo principal consiste en reactivar la relación comercial con el cliente y así pueda mantenerse al día en sus pagos. Para obtener una mejor efectividad, la gestión de cobranzas debe iniciar al día siguiente del vencimiento de su crédito, y para ello, se debe contactar al cliente a través de los distintos canales de comunicación: llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o en ocasiones se puede recurrir a la gestión presencial. De otro lado, es importante tener la información de las cuentas por cobrar de forma ordenada y actualizada para poder conocer en profundidad ciertos aspectos importantes sobre el perfil del cliente. Además, es valioso conocer las características del producto o servicio brindado, el ciclo o flujo de gestión operativa, la tecnología para la administración de la información, el campo de acción, entre otros, para que el gestor de cobros pueda disponer de mayores herramientas de acción. Finalmente, la gestión de cobros requiere de técnicas y estrategias como la de establecer una buena comunicación con el deudor, desarrollar su interés y captar su atención, desde un lado más empático, dejarlo expresar sus ideas y comprender su propuesta o planteamiento.

La gestión de cobranzas es el conjunto de acciones estratégicas ejecutadas desde diversos medios o canales y que orientadas a establecer acuerdos o compromisos de regularización de deudas a los clientes que mantienen una cuenta impaga o vencida. Por otro lado, como parte del ciclo del crédito, cumple un rol fundamental en toda organización, ya que permite materializar la retribución brindada a través de un producto o servicio. Asimismo, las gestiones de cobranzas se conforman en distintas dimensiones tales como: las políticas de cobranzas, elementos que participan en el ciclo de gestión de cobranzas y procedimientos para una cobranza efectiva.

Figura 1

Dimensiones de la variable gestión de cobranzas



Fuente: Elaboración propia

Mustelier, (2011) haciendo referencia a la dimensión políticas de cobranza, manifiesta que son procedimientos ordenados que definen las empresas para la recuperación de sus cuentas vencidas. A partir de un análisis de probabilidad de pago y nivel de riesgo se pueden establecer acciones escalonadas o de mayor intensidad a fin de evitar el añejamiento de las deudas, lo cual aumenta la

improbabilidad de pago de las mismas. Por otro lado, se distinguen tres tipos de políticas: a) Políticas restrictivas, dirigido a cuentas que se caracterizan por tener un otorgamiento de crédito a plazos cortos, condiciones muy rígidas y de proceso de cobranza agresiva. Básicamente, esta política está diseñada para reducir los niveles de pérdidas, sin embargo, tienen un efecto negativo frente a los volúmenes de venta, lo cual repercute en los índices de utilidad.

b) Políticas liberales, tienen como característica ser menos exigentes en sus condiciones, periodos y formas de pagos. Conformada mayormente por cuentas de mayor volumen que representan un alto riesgo de pérdida y de tendencia a convertirse en incobrables. c) Políticas racionales, diseñadas para equilibrar el tránsito de crédito y cobranzas, y se implementan con la intención de garantizar el logro o cumplimiento de metas de cuentas por cobrar que designe la organización.

Según Van Horne y Wachowicz, (2010) manifiesta que las políticas de cobranzas son procedimientos que toda organización ejecuta para recuperar los créditos otorgados a sus clientes y son elaborados de acuerdo a la necesidad y giro de cada empresa. Las políticas de cobranza, deben ser analizadas de manera periódica, tomando en cuenta la situación, la coyuntura actual de la empresa y de sus operaciones, con la finalidad de que su cartera de clientes no incurra en mora. Cada organización establece su política total de cobranzas a través de la integración de sus procesos internos. Algunos de sus procedimientos pueden incluir cartas de cobranzas, llamadas telefónicas, visitas personales y de acción legal, tomando en cuenta la inversión de recursos que genera la ejecución de cada una de ellas.

Las políticas de cobranza tienen como objetivo principal establecer parámetros, reglas, formas y propuestas de gestión de tal manera que vayan de acuerdo a la necesidad y giro de cada organización, con la finalidad de evitar el desborde de morosidad y convierta a su cartera morosa en incobrable. Por otro lado, permiten seguir una línea de acción que permita detectar, oportunamente, desviaciones dentro del proceso del crédito que tiene como punto de inicio a la venta o colocación de un producto o servicio. La rigurosidad o firmeza de sus políticas pueden ayudar a controlar los índices de morosidad, pero a la vez tienen un impacto directo en la

parte comercial, por lo que se recomienda hallar un equilibrio en la elaboración de las mismas a través de la integración de áreas.

Sobre la dimensión tipos de cobranza, Gitman, (2003) refiere que existen diversas variantes que las organizaciones pueden emplear antes de declarar sus cuentas por cobrar como incobrables. En ese sentido, los procedimientos sugeridos son: a) Notificación por escrito: Corresponde a la primera acción de cobranza de una cuenta vencida y se ejecuta durante los primeros días de vencimiento de un crédito a través de una notificación al cliente. De presentarse una negativa o el cliente haga caso omiso, se procederá con un nuevo envío más enérgico. De persistir el cliente con la negativa, se procederá con un tercer envío como medida de urgencia.

Continuando el párrafo anterior, b) Llamadas telefónicas: Son la segunda opción dentro del ciclo de cobro y se activa cuando el primero no tuvo éxito. El responsable de la gestión deberá ubicar al cliente y establecer un acuerdo de pago. De tener alguna dificultad que pueda justificar el retraso, se podrá extender la negociación o brindar un nuevo plazo para realizar el pago. c) Visitas personales: Es una técnica muy efectiva y es la tercera medida de cobranza. Permite conocer una realidad más cercana de la situación del cliente y permite generar sentido de urgencia al pago de la deuda. d) Mediante agencias de cobranzas: Es la cuarta etapa y consiste en tercerizar la gestión de cobranza a una agencia o estudio de abogados para que se hagan cargo de ejecutar los cobros. Normalmente, esta acción representa un costo elevado y puede ocupar hasta el 50% de la cartera en morosidad. e) Recurso legal: Siendo el último nivel de cobranza puede resultar un proceso muy largo y costoso, que aun teniendo un respaldo o amparo legal no garantiza una efectividad ideal.

Del mismo modo, Morales y Morales, (2014) manifiesta que los tipos de gestión de cobranzas representan un problema de alta importancia para las organizaciones porque pueden representar gastos adicionales y con ellos disminuir los márgenes de rentabilidad. En tal sentido, se muestran distintos tipos de cobranzas: 1) Cobranza normal: A través de los medios de pago tradicionales como lo son los estados de cuenta. De esta forma el cliente recibe una primera notificación de cobranza. 2) Cobranza preventiva: Se puede utilizar un recordatorio de pago al

cliente en cuanto a su próximo vencimiento. Puede efectuarse vía telefónica, correo o medios alternativos. 3) Cobranza administrativa: La conforman los clientes que están por vencer y que aún no han recibido una gestión preventiva. Es importante, efectuar un seguimiento adecuado y programar el envío de notificaciones de cobranza a fin de concretar un compromiso de pago en el tiempo ideal.

4) Cobranza domiciliaria: Aplica para clientes que mantienen un atraso y a quienes no se ha podido localizar por los medios regulares. A partir del grado de atraso se clasifica en: a) Cobros en efectivo: Refiere a cobrar el total del importe vencido o atrasado. b) Por convenio: Recibir un adelanto no menor al 50% de la deuda y reprogramar el saldo vencido en partes y a corto plazo. c) Recuperación de mercancía. 5) Cobranza extrajudicial: Se ejecuta en las cuentas que mantienen un periodo de atraso prolongado a pesar de esfuerzos por llegar a un acuerdo de pago. Antes de ejecutarlo se deberá seguir el siguiente procedimiento: a) Verificación de la existencia de la persona, ya sea natural o jurídica. B) Ubicación de nuevos registros domiciliarios o comerciales. c) Contacto directo y físico con el deudor e intentar un último intento de negociación.

6) Cobranza prejudicial: Refiere a servicios de cobranza que realizan empresas prestadoras de servicios de los bancos, los cuales pretenden persuadir al deudor en el pago de su deuda y evitar un juicio. 7) Cobranza Judicial: Se acciona cuando pese a todos los esfuerzos de cobranzas, el deudor no cumple con sus obligaciones crediticias, y el acreedor lleva el caso a los tribunales de justicia y a través de un juicio se dicte una sentencia que lo favorezca y así pueda recuperar la retribución pendiente y los gastos que originaron la ejecución de cobranza. Si el deudor no acata lo dictaminado en juicio, el juez puede ordenar un embargo judicial, liquidación de garantías, entre otros.

Según Fondimex, las empresas enfrentan un problema habitual que es la morosidad, sin embargo, existen muchas formas o mecanismos para hacerle frente a este problema. A continuación, se muestran los 4 tipos de cobranzas que definen una estrategia: 1) Cobranza Preventiva: Se ejecuta desde el momento en que se emite una factura o cuenta a través de recordatorios de pago estratégicos. El mensaje debe ser conciliador y de baja intensidad, ya que el propósito es generar

una cultura de pago ideal para los clientes. 2) Cobranza Administrativa: Esta etapa comprende las acciones de control, seguimiento y cobranza desde la fecha de vencimiento del pago por el producto o servicio. Comprende, por lo general, de 1 a 30 días de morosidad y gestionado a través del área de cobranzas o finanzas de una organización. Se utilizan canales digitales, telefónicos o presenciales de ser necesario.

3) Cobranza Extrajudicial: El acreedor emite cobros y notificaciones a los clientes morosos que están en un rango de mora de 30 a 90 días de atraso. Se genera un incremento de la deuda por gastos de cobranza extrajudicial que corresponden a las gestiones realizadas por la misma organización o a través de un tercero en la búsqueda de recuperar las cuentas por cobrar. Cobranza Judicial: Normalmente, se aplica a cuentas con más de 90 días de atraso. Consiste en una demanda interpuesta por el acreedor en contra del deudor. Es un tribunal quien, después de analizar el caso, busca una solución de pago. En caso el deudor no tenga los recursos suficientes para asumir el pago de la deuda, el tribunal puede ordenar un embargo preventivo o remate de bienes cuyo valor sea equivalente a la deuda adquirida. Es importante considerar que esta acción demanda una inversión de tiempo y esfuerzo para ambas partes, y lo más probable es que el acreedor asuma los gastos que demande esta acción.

Sobre las bases revisadas anteriormente, los tipos de cobranzas se muestran en diferentes niveles o acciones escalonadas, tomando como patrones la inversión de recursos y el efecto costo beneficio para la aplicación de las mismas. Por otro lado, entre los principales niveles de cobranza se encuentran: las notificaciones físicas a través de cartas, la cobranza telefónica, presencial y la etapa prejudicial y judicial. Finalmente, se busca la optimización de los recursos a través de una estrategia que permita integrar los procesos antes mencionados y de esta manera la organización obtenga un mayor nivel de utilidad al recuperar la retribución del servicio o producto ofrecido.

Sobre la dimensión, elementos que participan en la gestión de cobranzas, Morales y Morales, (2014) menciona a 4 principalmente. a) Información: Compartir la información con las partes implicadas de forma directa en la gestión de cobranzas

es fundamental ya que tendrán de primera mano datos importantes para desarrollar las distintas acciones de recuperación. b) Tecnología: Se debe considerar un sistema que otorgue reportes o trazabilidad de información acerca de las acciones realizadas. De esta forma se obtendrá la data necesaria para analizar y poder tomar decisiones de manera asertiva.

Continuando con el párrafo anterior, c) Personal del departamento de cobranza: Cada integrante implicado en la gestión de cobranza debe tener la ética necesaria y la persistencia en sus esfuerzos por lograr los objetivos asignados, dado que el resultado de las mismas repercute de manera directa en la parte financiera de la organización. d) Estrategia: La empresa debe planificar, de manera lógica y de acuerdo a sus necesidades, distintos mecanismos de gestión que vayan por la línea de las políticas definidas, pero que a la vez prioricen lograr las metas asignadas y que aseguren un rendimiento eficiente en todos sus frentes.

Por su parte, Debitia, (2022) hace mención a los elementos que participan en las cobranzas. Son: a) Definir el tipo de deudor. b) Realizar un seguimiento especial a cada caso. c) Establecer tanto políticas como límites. d) Establecer controles de medición y la reportería de las acciones. e) Administrar los recursos y equipos necesarios. Por otro lado, la gestión de cobranzas tiene como principal objetivo convertir las cuentas vencidas en activos en el plazo más corto posible, y de esta forma garantizar un correcto flujo de caja o capital de trabajo de la organización. Basándose en lo anterior, la gestión de cobranza es un proceso de pasos estratégicos que varía de acuerdo a la organización en que se ejecuta y su industria o país porque no todas las organizaciones manejan las mismas condiciones y los clientes mantienen distintos perfiles.

Según la empresa Porcobrar (2021) Es relevante realizar un análisis profundo en donde se debe identificar los errores en la gestión de cobros presentados en una organización. De ese modo, se pueden definir nuevos mecanismos de cobros y en el mejor de los casos de prevención. Se muestran los principales elementos dentro de una gestión de cobranza efectiva: 1) Vinculación con clientes: es importante conocer las características del cliente y conocer su entorno, de la misma forma, su historial de gestiones de cobro ejecutadas. De esta manera, tendremos un

panorama más claro sobre el motivo principal de atraso y su situación económica actual. 2) Comunicación con clientes: Es crucial tener una comunicación constante y asertiva con el cliente. Este punto ayudará a establecer lazos sólidos a futuro de fidelización y prevención de atrasos.

3) Identificación de deudores: Corresponde a un análisis para determinar la tipología de cliente con quien nos enfrentamos, conocer sus características, orígenes de crédito, rasgos socioeconómicos, entre otros. 4) Generación de alternativas: Fundamental definir promociones, campañas de descuento, autonomías o parámetros de gestión para obtener mayores probabilidades de éxito. Definición de políticas y límites: De manera formal, se debe definir lineamientos empresariales que se puedan compartir con los clientes, financiamiento, tipos de créditos, vencimientos, intereses, beneficios, entre otros. 5) Desarrollo de actividades: Designar personal exclusivo para procesos de control, medición y auditoría de procesos de gestión de cobranzas. 6) Automatización de procesos: Invertir en sistemas que permitan agilizar y automatizar la gestión de cobranza, de tal manera, que agilice los procesos operativos e impulse a la recuperación de cuentas por cobrar.

En referencia a lo anterior, los elementos de la gestión de cobranzas refieren a los diferentes frentes que se deben considerar para un proceso eficaz que tenga mayor probabilidad de éxito a partir de seguir las políticas y lineamientos propios según la industria, país o situación coyuntural en la que se desempeña. Principalmente, participan como elementos de la gestión de cobranzas: La definición del deudor a través de una segmentación de clientes por niveles de riesgo, tener un sistema que ayude a realizar una gestión eficiente y muestre información clara para la toma de decisiones, el personal debe contar con experiencia en habilidades técnicas y no técnicas para la consecución de metas, y finalmente una estrategia de gestión que integre las políticas internas y las diferentes necesidades de cada organización.

Continuando con el desarrollo de la presente investigación, se muestra la variable morosidad junto a sus principales dimensiones. Según Roldán, (2017) define a la morosidad como una etapa en la que el cliente ha recaído en un periodo de atraso en sus pagos o en los intereses del mismo, pasando a ser considerado como un

cliente de alto riesgo y a quien se debe ejecutar diversos niveles de cobranza a fin de evitar que caiga en una categoría de fallido o irrecuperable. De prolongarse el periodo de morosidad y, por ende, se califique como irrecuperable, la cuenta será retirada de la contabilidad de cartera morosa.

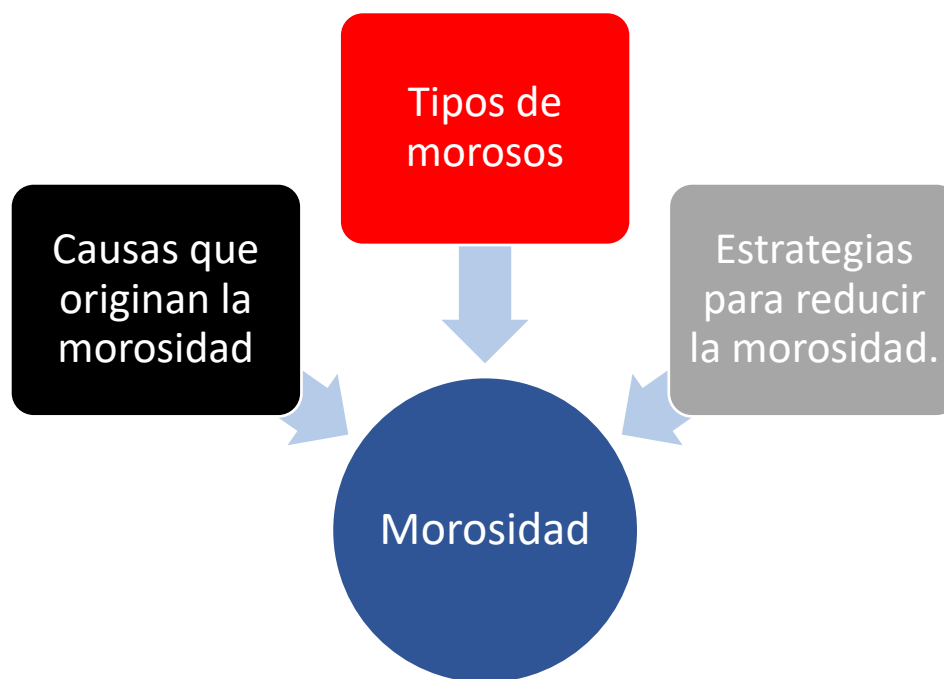
Del mismo modo, Branchfield, (2013) cita a la morosidad como el retraso de un pago sobre una responsabilidad de crédito, con lo cual se produce un incumplimiento en los requisitos que marca la ley, y, por lo tanto, el cliente pasará a ser denominado como moroso.

Según Fintonic (2020), la morosidad es el acto que se produce cuando el deudor no regulariza un crédito en el plazo establecido, ya sea por una factura, préstamo o cuota por un producto o servicio brindado. Para calcular la morosidad, debemos dividir el saldo cancelado sobre el total del crédito otorgado, de este modo, tendremos exactitud en el importe vencido a fin de desplegar las acciones de cobranza más efectivas. En tal sentido, y a modo de prevención, es importante conocer el historial crediticio de un cliente de forma permanente, y de esta forma, otorgar una línea de crédito de manera estratégica, reduciendo al máximo el nivel de riesgo.

De acuerdo a las bases teóricas descritas anteriormente, se puede definir a la morosidad como un escenario de incumplimiento de una obligación crediticia en una fecha determinada, en la cual el cliente pasará a ser denominado como moroso y estará sujeto a diversas acciones de cobranza hasta la regularización de la deuda.

Figura 2

Dimensiones de la variable morosidad



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, Brachfield, (2020) argumenta sobre la dimensión causas que originan la morosidad, que uno de los aspectos principales es tener en cuenta, al momento de realizar una cobranza, el perfil del deudor, ya que no todos los deudores manejan la misma situación y, por lo tanto, no deben recibir una atención indiscriminada. Es oportuno antes de ejecutar una gestión de cobranza detectar el origen del problema para tener claridad en el tipo de deudor que tenemos en frente. Las principales causas de morosidad se pueden agrupar en las siguientes categorías: Liquidez y problemas financieros, económicas, circunstanciales, culturales, de nivel intelectual y causas emocionales.

Del mismo modo, el Grupo Intercobros, (2020) señala sobre las causas de morosidad, según un informe publicado por el diario oficial de las comunidades europeas, a 7 como principales causas de impagos por los clientes morosos y son

las siguientes: 1) Mala gestión en los cobros: Se presenta cuando la organización carece de un proceso y políticas de cobro sólidas. Del mismo modo, el personal no está capacitado y no se cuenta con una herramienta que permita controlar las acciones, así como los resultados obtenidos en tiempo real.

Siguiendo el párrafo anterior, 2) Pésima organización: Está comprobado que la desorganización es percibida por el cliente y es una causante para fomentar los retrasos en sus carteras. Puntualmente, se presentan cuando el cliente formula un reclamo y la empresa no tiene la capacidad de gestión necesaria para resolverlo en el tiempo ideal. 3) No hay un sistema de cobro de facturas: Al no contar con una herramienta de gestión eficiente, las notificaciones y comunicaciones con los clientes se ven desfasadas, lo cual origina el desborde de morosidad en las cuentas por cobrar. Es importante tomar decisiones de manera rápida o de lo contrario, si se deja pasar más tiempo, pueden convertirse en cuentas incobrables.

Desarrollando la idea anterior, 4) La parte emocional: Corresponde a la parte actitudinal del personal a cargo de realizar las gestiones de cobranza al no tener autocontrol frente a las distintas situaciones que puedan ser provocadas por el cliente, con lo cual la probabilidad de obtener un resultado negativo es mayor de cara a eficacia en la recuperación de la deuda y la inversión de recursos aplicados para la cobranza. 5) Sin personal especializado: Se presenta cuando una organización decide no invertir en un área o personal especializado para ejecutar la gestión de cobranzas, y opta por designar de manera interna a personal administrativo falto de conocimiento y experiencia para realizar esta delicada tarea.

6) Sin programas informáticos que ayuden: Hoy en día un CRM es una herramienta indispensable para desarrollar una correcta gestión de cobranzas, donde la comunicación es eficaz y además la información está almacenada de manera estratégica y puede ser obtenida de manera ágil y automatizada para los diversos análisis y toma de decisiones dentro de una organización. 7) Y pasa el tiempo: Mientras más tiempo pase una cuenta en morosidad, mayor será el nivel de dificultad para localizar al cliente y negociar un acuerdo de pago. Por otro lado, la inversión de recursos para ejecutar las cobranzas tendrá un mayor costo y por ende una menor utilidad para la empresa.

Según Intiza (2022), en el presente artículo se analizan las 5 principales causas que originan la morosidad junto con algunas recomendaciones para contener y reducir un desborde. 1) El cliente intenta demorar el pago lo máximo posible: Es una de las causas más frecuentes de atraso, ya que el cliente siempre buscará pagar lo más tarde posible, las principales excusas son por no haber recibido la factura, o que están esperando su pago de haberes o que ya pagaron, pero el banco es culpable del retraso. Por ello, es importante ejecutar la cobranza desde el primer día de vencimiento del crédito, de esta forma generamos sentido de urgencia y valor en el servicio o producto otorgado. Del mismo modo, se debe generar un seguimiento adecuado a los compromisos de pago.

2) El cliente no tiene presente el pago: Existen casos de clientes, que reciben la notificación de cobranza, pero la dejan de lado, ya que un quedan días por vencer, además, no programan ningún agendamiento para realizar el pago o esperan que el acreedor le haga recordar mientras más cerca se encuentre el vencimiento. En el ámbito empresarial, existe la posibilidad de la pérdida de documentos como boletas o facturas y esto retrasa su registro afectando la fecha de pago al proveedor. A fin de contrarrestar este escenario, es relevante aplicar recordatorios de pago con anticipación al vencimiento de la factura o cuota. Este recordatorio deberá ser amigable aplicando empatía y motivación al cliente.

3) El cliente presentó una disputa: Se presenta cuando un cliente entiende que la cobranza ejecutada es incorrecta o injusta, este inicia un reclamo o queja, y hasta que no sea resuelta, no realizará el pago esperado. Normalmente, estos reclamos tienden a ser errores internos dentro del proceso de facturación. Errores de precio, o desfase en las promociones. La clave es darle atención rápida en la búsqueda de soluciones. Designar a personas responsables y preparadas para la atención de estos casos y corregir los procesos internos para que no vuelvan a ocurrir. 4) El cliente no recibió la factura o la recibió tarde: En casos de que efectivamente el cliente no recibió ninguna notificación del vencimiento de su crédito por cuestiones internas como datos de correspondencia o de procesos de entrega. Se debe actualizar direcciones, teléfonos de contacto, entre otros.

5) El cliente no tiene capacidad o voluntad de pago: Normalmente, ocurre por un mal filtro al calificar el otorgamiento del crédito. Inmediatamente, se debe accionar distintos niveles de negociación, desde una cobranza mixta (telefónica y presencial), cobranza extrajudicial o hasta una cobranza judicial. Es importante implementar un proceso de análisis crediticio a los clientes, con esta información, tomar decisiones para el otorgamiento de crédito en plazo y monto y de esta forma controlar los índices de incobrabilidad evitando desborde en las cuentas por cobrar.

En función a las bases revisadas anteriormente, se identifica que las principales causas que originan la morosidad de un cliente no solo obedecen a temas relacionados a lo económico, sino también, va relacionado con aspectos conductuales que perfilan a cada cliente y le otorgan un nivel de riesgo distinto. En tal sentido, la gestión de cobranzas por aplicar debe ser de manera diferenciada, y es trabajo del cobrador detectar oportunamente estos rasgos para realizar una cobranza efectiva que contribuya en los intereses de las partes implicadas.

Por otro lado, Fischman (2019) hace referencia sobre la dimensión tipos de morosos, que no todos cumplen con el mismo perfil, ya que existen distintas razones para no efectuar sus pagos oportunamente. Los tipos de clientes morosos se clasifican en: a) Clientes casuales: Son los clientes que por alguna razón coyuntural tuvieron un retraso. Son clientes que quieren pagar, pero no pueden. b) Clientes morosos intencionales: Son clientes que cuentan con liquidez para realizar sus pagos, pero deciden extender los plazos lo más que pueden. A pesar de ser poco comunes, finalmente en la mayoría de casos terminan pagando.

c) Clientes morosos negligentes: Son clientes que tienen un mínimo nivel de preocupación por saber detalles sobre sus deudas. Normalmente, tienen buena voluntad a pesar de que utilizan sus fondos para priorizar otro tipo de gastos. d) Clientes morosos circunstanciales: Son quienes no han realizado sus pagos, ya que han detectado una falla o problema en producto o servicio adquirido. De tal manera, que en cuanto se solucione o subsane el inconveniente, pueden pagar de forma inmediata. e) Clientes morosos despreocupados: Por lo general son clientes desorganizados que cuentan con liquidez y además tienen voluntad de pago, pero no tienen información de su deuda por haber extraviado facturas, estados de

cuenta, etc. f) Clientes morosos insumisos: Son aquellos clientes cuentan con liquidez, pero desconocen el origen de la deuda o la rechazan. g) Clientes morosos crónicos: Son quienes siempre pagan con retraso y los motivos de atraso puede originarse de distintas maneras o razones.

Asimismo, Highradius, (2020) señala que existen principalmente 8 tipos de clientes morosos segmentados por sus personalidades y capacidad económica. A) El santo: Son de naturaleza agradable. Son conscientes del monto adeudado y tienen toda la voluntad de pagar el monto pendiente. Son clientes algo raros y distantes entre sí y existen, aunque en menor volumen. B) El Hípster: Son clientes extrovertidos y prefieren la informalidad en la comunicación y manejos de sus créditos. Para captar su atención tienes que complacerlos con charlas de temas afines sin perder de vista el enfoque en la deuda. C) El cínico: Es una tarea complicada convencer a los cínicos en algo en lo que no están de acuerdo, tomando en cuenta que generalmente no pagan a tiempo y además no dan ninguna razón clara. Es importante identificar un factor en común de tal manera que ayude en la comunicación sobre la deuda.

Continuando con los tipos de clientes morosos, D) El dominante: Normalmente, tienen mayor información sobre sus cuentas que los cobradores. Siempre que sea posible se les debe dar el control en la comunicación y hablarles con firmeza porque eso aumentará la probabilidad de generar su confianza. E) El pasivo: Es importante identificar las circunstancias que le producen inconvenientes de pago para poder hallar la mejor forma de solución. La estrategia radica en concientizarlos que estando al día evitarán consecuencias futuras, siempre mostrando empatía y preocupación en el mensaje. F) El sentimental: Evitan hacerse cargo de la responsabilidad y siempre justifican el retraso en el pago. Es necesario tener información detallada de la deuda, ya que suelen usar la desinformación como estrategia de no pago.

Siguiendo el párrafo anterior, G) El aficionado: Son por lo general desorganizados e inconscientes sobre la responsabilidad de pago. Suelen tener un buen perfil crediticio, pero carecen de experiencia en su vida financiera. Es útil explicarles detalladamente sobre la deuda y la importancia de regularizarla. H) El crítico: Se

vuelve todo un desafío gestionar con este tipo de clientes. Es muy importante identificar las razones de no pago para conocer su verdadera intención o voluntad de pago. Es importante tomar como referencia su actual estado crediticio sobre las demás entidades de crédito y evaluar la restricción de líneas, así como la planificación de acciones de cobranza que ayuden a recuperar el importe adeudado a la brevedad posible.

Según Esan business (2017), debemos comprender que no todos los deudores son iguales, por ende, el primer paso consiste en recopilar información de carácter económico, solvencia, liquidez, historial de pago, entre otros. De esta forma podremos saber la tipología de cliente y como gestionarlo.1) Morosos fortuitos: Son los clientes que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas, ya que cuentan con un problema coyuntural y carecen de liquidez. Para estos clientes, se debe evaluar el alargue de plazos, y de esta forma tener el impulso que necesitan para poder honrar el pago vencido.2) Morosos intencionales: Son quienes cuentan con liquidez, pero no tienen intención de pago. Por lo general, aprovechan la buena voluntad de sus acreedores para retrasar los pagos al máximo. Normalmente, terminan cancelando su crédito, pero en plazos largos, y otros, por el contrario, se vuelven incobrables.

3) Morosos negligentes: Son deudores que no muestran interés en conocer el estado de su deuda. Priorizan otras obligaciones o gastos en lugar de regularizar sus deudas.4) Morosos circunstanciales: Son los clientes que por identificar un error o falla en el producto o servicio adquirido deciden bloquear el pago hasta que este sea solucionado.5) Morosos despreocupados: Son clientes que carecen de cultura financiera, al punto de no saber sus fechas de pago, o desconocer algunos parámetros o penalidades de los mismos. Es probable que tengan voluntad de pago, pero su desorganización conlleva a que el acreedor refuerza la comunicación con recordatorios preventivos o avisos de cobranza.

Con respecto a la dimensión tipos de morosos se identifica la aplicación de distintos niveles o rangos que van relacionados con el comportamiento y cultura financiera, así como la situación económica de cada uno de ellos. Asimismo, es importante actuar de manera estratégica, ya que, al no tener todo un mismo perfil, se deben

utilizar mecanismos distintos que ayuden en la recuperación de las cuentas por cobrar, optimizando los recursos disponibles.

Sobre la dimensión estrategias para reducir la morosidad, Genwords, (2020) señala que se han intensificado, sobre todo, a partir de la pandemia por el Covid 19 y ante la inevitable cuarentena. Relacionando este fenómeno con el rubro de educación, es importante considerar la afectación que sufrieron los padres de familia en la parte económica, lo cual obligó a incurrir en un nivel de morosidad impensado. En tal sentido, se propone una lista de estrategias personalizadas según cada situación:

A) comunicación constante: A través de herramientas digitales que ayuden a compartir información relevante de carácter académico, pero también para conocer la situación económica de cada familia.

B) Facilidades de pago: Promover una buena voluntad para no cobrar intereses sobre las cuotas vencidas y centrar esfuerzo en hallar soluciones conjuntas que permitan cumplir con las obligaciones, pero en un plazo coherente, tomando en cuenta la situación actual de los tutores y sus posibilidades de pago. C) Ofrecer diversos entes de pago: Evitando que los tutores no solo encuentren como canal de pago los centros educativos, sino buscar alianzas con entidades financieras a fin de ampliar los canales de pago y mantener el distanciamiento social.

Por otro lado, Debitia (2019) menciona acerca de las estrategias de cobranza que establecen las prioridades y el orden para designar tareas, además de establecer procesos de control a los integrantes del equipo de gestión, más aún en el trabajo remoto propio de la coyuntura actual a causa de la pandemia por el Covid 19. Del mismo modo, es importante establecer un sistema de cobros remoto a través de una gestión predecible, medible y controlable que permita la integración de los distintos canales digitales como WhatsApp, Emailing, SMS e IVR.

Según el instituto CERTUS (2021), existen distintas propuestas estratégicas en el proceso de cobranzas, sin embargo, es importante hacer énfasis en las actuales tendencias de gestión que exigen un mercado globalizado y cada vez más exigente. A continuación, se comparten 4 estrategias fundamentales para una cobranza efectiva: 1) Cambia el enfoque de cobranza: Esta comprobado, que los problemas financieros producen depresión, ansiedad y otros problemas de salud. Frente a esta

situación, muchos deudores optan por huir o evadir a la responsabilidad de pago, lo cual genera, en un mediano plazo, una pérdida económica y de tiempo para el acreedor. Para estos casos, es fundamental aplicar una estrategia de cobros más dinámica y amigable en la búsqueda de una mejor efectividad en la recuperación de cuentas por cobrar. En lugar de ejecutar una cobranza ruda, intimidante o hasta amenazante, es más productivo, generar un clima de empatía con la mejor predisposición de trabajar en equipo y en conjunto buscar la mejor alternativa de solución para el problema.

2) Utiliza la comunicación multicanal: No todos los clientes son iguales, con hábitos y comportamientos diferentes. Por lo tanto, algunos canales tienen mejor impacto al momento de contactar o realizar una gestión de cobros. Es importante aplicar una cobranza multicanal, y con ello llegar al cliente a través del canal adecuado en el momento ideal: Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y por aplicaciones como WhatsApp. 3) ofrece opciones de pago sencillas: Es crucial que las opciones de pago en vigencia sean de fácil entendimiento para el cliente y de aplicación simple. Una alternativa es aceptar como medio de pago tarjetas de crédito o débito, que ofrecen, hasta cierto punto, aplicar el rango de pago a plazos de terminados. Otra opción es ofrecer una cuenta comercial para tener un alcance mayor frente a los distintos medios de pago interbancarios, especialmente.

Considerar también la aplicación de fraccionamientos o refinanciamientos de deudas que permitan recuperar el perfil crediticio del cliente y de esta forma, buscar un mejor plazo de pago para su crédito. Finalmente, una opción de recuperación es la de aceptar pagos parciales, básicamente aplicada como último nivel de negociación o modo de pago. 4) Conoce el historial del cliente: Es imprescindible entender el nivel de riesgo que puede representar cada cliente a partir de conocer su historial crediticio. Para ello, es importante conseguir información actualizada como: a) Qué tanto depende del crédito el cliente. b) Cuál es el historial financiero del cliente. c) Cuáles es su frecuencia de transacciones, así como la velocidad y los tipos de gasto. d) El número de préstamos que mantiene en la actualidad. e) Identificar su centro de trabajo, puesto, industria y nivel de ingresos.

5) Comunícate con tus clientes: Una manera estratégica en la búsqueda de cobranza efectiva, es la de aplicar la empatía con el cliente y mejorar los niveles de comunicación. Por otro lado, es fundamental descartar cualquier error u omisión en el proceso de venta del servicio o producto, o garantizar la entrega oportuna de la factura o documento de sustento.

Haciendo referencia al apartado anterior, las estrategias que se apliquen para controlar la morosidad deben ser contempladas también desde la coyuntura mundial que estamos viviendo frente a la pandemia por el Covid 19. En tal sentido, las estrategias deben orientarse hacia un escenario de optimización de recursos para las organizaciones, y estratégicamente se debe centrar esfuerzos en la digitalización de sus operaciones, así como establecer autonomías de negociación que sean alcanzables para los clientes sin afectar la rentabilidad de las empresas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo debido a que propone la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, mientras se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación (Murillo, 2008).

Sobre el diseño de estudio, la presente investigación fue no experimental debido a que se realizó sin manipular deliberadamente o de manera intencional las variables independientes desarrolladas. Por otro lado, es de corte transversal, ya que los datos fueron recopilados en tiempo y espacio único. Asimismo, el nivel fue descriptivo correlacional porque se buscó descubrir la correlación y descripción de la realidad de las variables estudiadas. Finalmente, el método fue hipotético deductivo porque se pretendió identificar si la hipótesis propuesta es aceptada o rechazada (Hernández- Sampieri et., al 2012).

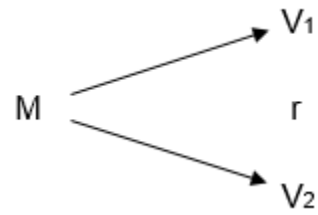
Donde:

V₁: Gestión de cobranzas

V₂: Morosidad

R: Relación entre las variables de estudio

M: Muestra



3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variables

3.2.1.1 Gestión de cobranzas

Definición conceptual: Según Morilla, (2018) la gestión de cobranza es la integración de procesos que deben alinearse a las necesidades de cada organización y que tiene como principal objetivo, convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos en el tiempo ideal a fin de garantizar un impacto positivo tanto en el flujo de caja como en el capital de trabajo.

Definición operacional: La medición se realizó por medio de la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario con una escala de medición de Likert de 5 puntos, elaborado con base a las dimensiones políticas de cobranza, tipos de cobranza y elementos que participan en la cobranza.

3.2.1.2 Morosidad

Definición conceptual: Roldán, (2017) define a la morosidad como la etapa en la que el cliente ha recaído en un periodo de atraso en sus pagos o en los intereses del mismo, pasando a ser considerado como un cliente de alto riesgo y a quien se debe ejecutar diversos niveles de cobranza a fin de evitar que caiga en una categoría de fallido o irrecuperable. De prolongarse el periodo de morosidad, por ende, se califique como irrecuperable, la cuenta será retirada de la contabilidad de cartera morosa.

Definición operacional: La medición se realizó por medio de la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento denominado cuestionario con una escala de medición de Likert de 5 puntos, elaborado con base a las dimensiones causas que motivan la morosidad, tipos de morosos y estrategias para controlar la morosidad.

3.3 Población y muestreo

La población de estudio comprendió un total de 60 colaboradores entre asesores y supervisores que forman parte de las áreas de Finanzas y Contact Center en la Universidad Cesar Vallejo Lima 2022, la misma que fue la muestra censal de la presente investigación que proporcionan el muestreo no probabilístico por conveniencia (Llontop y Morales, 2021).

El criterio de inclusión fue determinado tomando en cuenta a quienes participan de manera directa o indirecta en el ciclo de cobranzas en la Universidad Cesar Vallejo Lima 2022. El criterio de exclusión: No se excluyó a ningún colaborador, ya que comparten características similares en sus actividades. Los 60 participantes son considerados como las unidades de análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La Encuesta

Westreicher, (2022) señala que la encuesta es un instrumento que tiene como finalidad recabar información cuantitativa o cualitativa de una población estadística. Tiene como principal función mostrar rasgos o características de un asunto o punto específico que requiera de un análisis. Para realizar una encuesta, es necesario elaborar un formulario de preguntas de acuerdo al objeto de estudio.

Análisis documental

Según (Andrade et al., 2018). El análisis documental refiere a un procedimiento centralizado en la identificación, verificación y consideración de que guardan relación directa con el objeto de investigación. Su utilización muestra el proceso de evolución de conceptos, conocimientos, comportamientos, grupos o personas, entre otros.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario

Mcleod, (2018) menciona que el cuestionario es un instrumento de investigación que está conformado por un listado de preguntas con la finalidad de reunir información de los encuestados sobre un tema específico. Son considerados como entrevista escrita y además pueden realizarse de manera presencial, informática, postal o telefónica. Por otro lado, brindan de manera rápida y eficiente grandes cantidades de información sobre una muestra de personas.

Para la presente investigación, el cuestionario estuvo compuesto por 24 ítems (12 para la variable gestión de cobranzas y 12 para la variable morosidad) midiéndose con una escala tipo Likert de 5 puntos: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tabla 1

Escala de medición

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: *Elaboración propia*

Ficha de investigación

Según Mejía, (2020) La ficha de investigación es una plantilla diseñada para registrar datos y notas acerca de un estudio específico. Por otro lado, es un elemento importante dentro de un estudio, puesto que ayuda a almacenar, clasificar y organizar la información recabada.

3.5 Procedimientos

Para recabar información se elaboraron formularios de Google, los cuales fueron compartidos con las personas elegidas como encuestados, toda vez que se realizó una breve inducción donde se dio a conocer las principales características y distinciones del proceso a través de plataformas de video llamada: Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, dependiendo el acceso al que tuvo cada encuestado.

Del mismo modo, se creó un video tutorial que sirvió de refuerzo como herramienta adicional. Los resultados obtenidos fueron exportados a través de hojas de cálculo asignándoles la codificación propuesta del 1 al 5, para luego ser importados al programa SPSS versión 28.0.1 donde se realizó el análisis descriptivo y el análisis inferencial. Finalmente, el instrumento trabajado fue aprobado por docentes especialistas a quienes se entregó la información necesaria para la validación respectiva (matriz de operacionalización de variables, instrumentos y ficha de validación).

3.6 Métodos de análisis de datos

Según la Universidad de Newcastle, (2022) los métodos de investigación son los procesos, técnicas o estrategias usadas en la recopilación de datos para un análisis y tienen la finalidad de descubrir nueva información o proponer un mejor entendimiento de un tema en específico

En tal sentido, se utilizaron métodos estadísticos tales como la distribución de frecuencias, análisis de correlación de variables, gráficas estadísticas, a fin de determinar el grado de correlación de las variables elegidas y validar la hipótesis planteada.

3.7 Aspectos éticos

Para Bhandari, (2021) los aspectos éticos en la investigación son un conjunto de principios que orientan los diseños y trabajos a desempeñar. Tanto científicos como investigadores deben alinearse a una determinada línea de conducta al momento de recopilar o consolidar datos de las personas, tomando en cuenta que eventualmente incluyen entendimiento a eventos de la vida real. Asimismo, es importante para mantener la integridad científica, la dignidad y los derechos humanos, asegurando que la participación de parte de los sujetos a investigar sea de manera voluntaria.

En la presente investigación se consideraron los aspectos éticos referenciados en la Resolución de consejo universitario N°0126-2017/UCV en su capítulo II, artículo 3. Respeto por las personas en su integridad y autonomía, artículo 4. Búsqueda del bienestar, artículo 5. Justicia, 6. Honestidad, artículo 7. Rigor científico.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión de cobranzas

Tabla 2

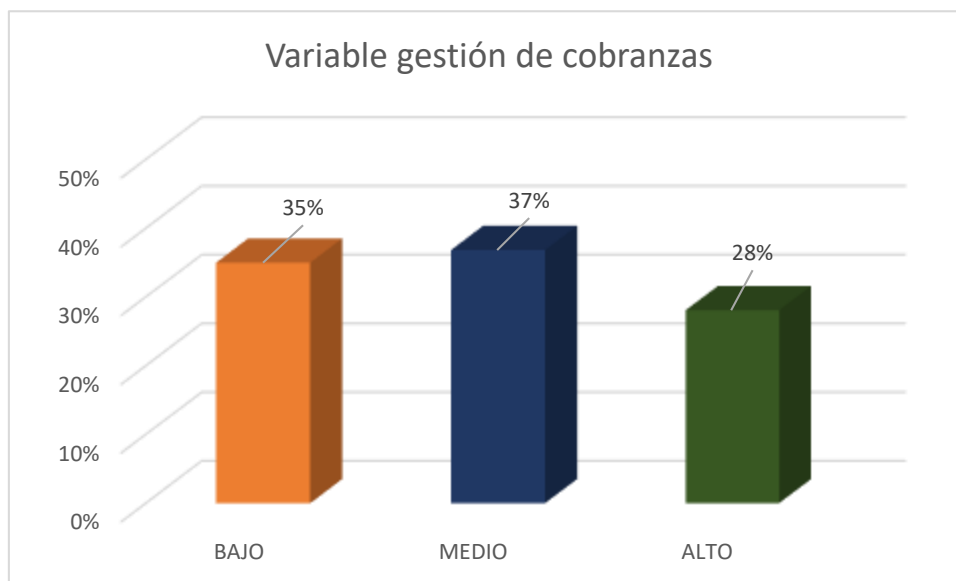
Niveles de la variable gestión de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	20	35%
	MEDIO	21	37%
	ALTO	16	28%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 3

Niveles de la variable gestión de cobranzas



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 28% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que la de gestión de cobranzas ejecutada en la actualidad es de nivel alto, mientras que el 37% lo define en un nivel medio y el 35% lo califica con un nivel bajo.

Dimensiones de la variable gestión de cobranzas

Tabla 3

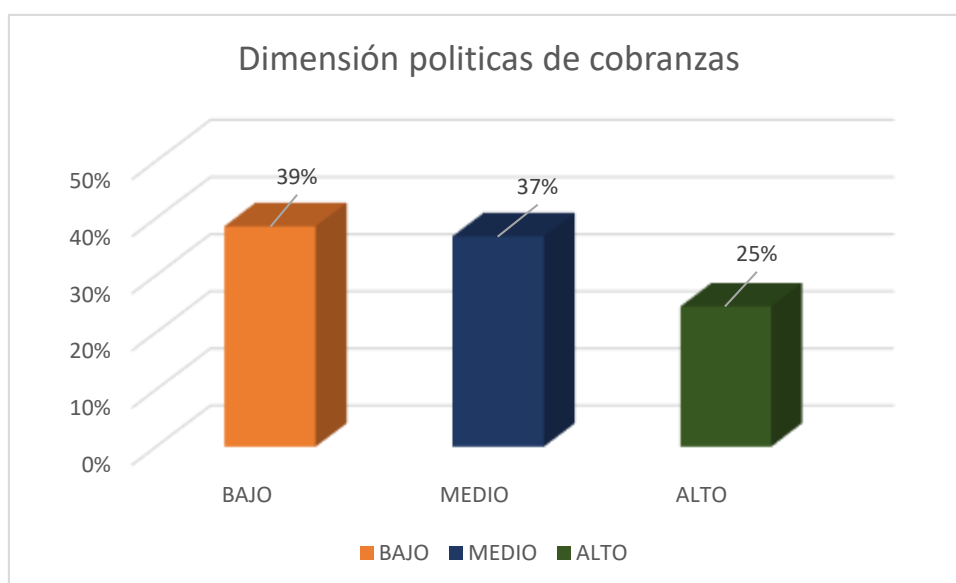
Niveles de la dimensión políticas de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	22	39%
	MEDIO	21	37%
	ALTO	14	25%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 4

Niveles de la dimensión políticas de cobranza



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 25% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que las políticas de cobranzas ejecutadas en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 37% lo define en un nivel medio y el 39% lo califica con un nivel bajo.

Tabla 4

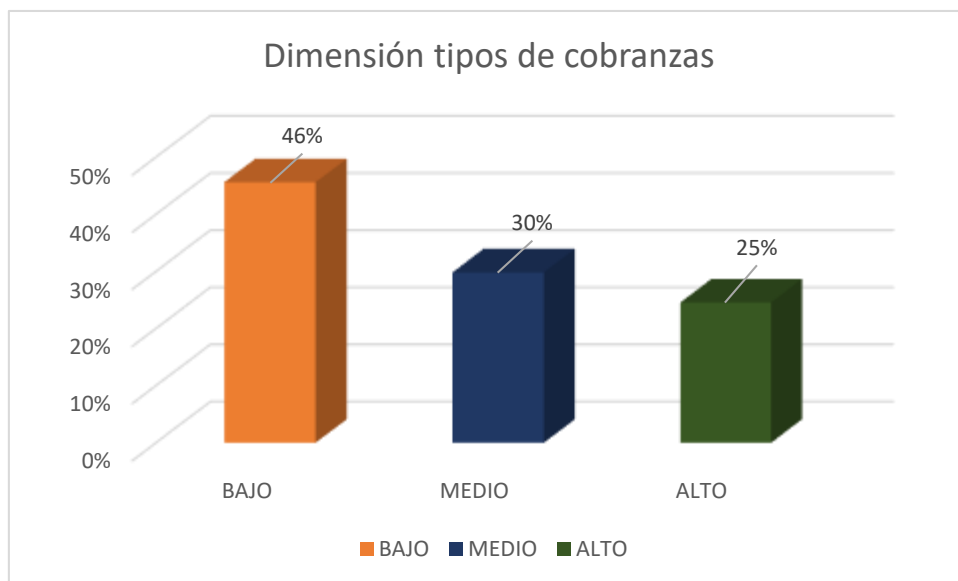
Niveles de la dimensión tipos de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	26	46%
	MEDIO	17	30%
	ALTO	14	25%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 5

Niveles de la dimensión tipos de cobranza



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 25% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que los tipos de cobranzas aplicados en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 30% lo define en un nivel medio y el 46% lo califica con un nivel bajo.

Tabla 5

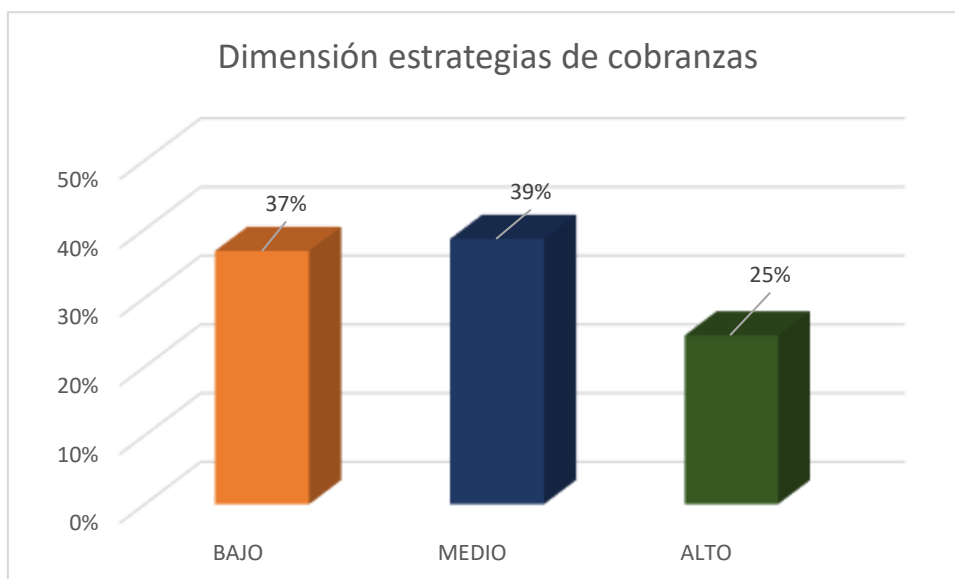
Niveles de la dimensión estrategias de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	21	37%
	MEDIO	22	39%
	ALTO	14	25%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 6

Dimensión estrategias de cobranzas



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 25% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que las estrategias de cobranzas aplicadas en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 39% lo define en un nivel medio y el 37% lo califica con un nivel bajo.

Variable 2: Morosidad

Tabla 6

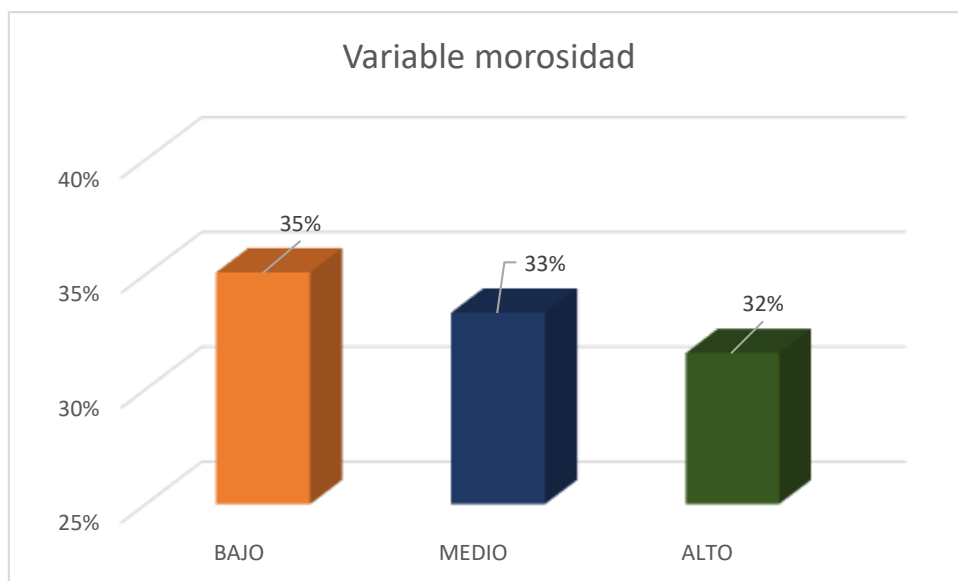
Niveles de la variable morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	20	35%
	MEDIO	19	33%
	ALTO	18	32%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 7

Variable morosidad



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 32% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que las acciones para controlar los índices de morosidad ejecutadas en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 33% lo define en un nivel medio y el 35% lo califica con un nivel bajo.

Dimensiones de la variable morosidad

Tabla 7

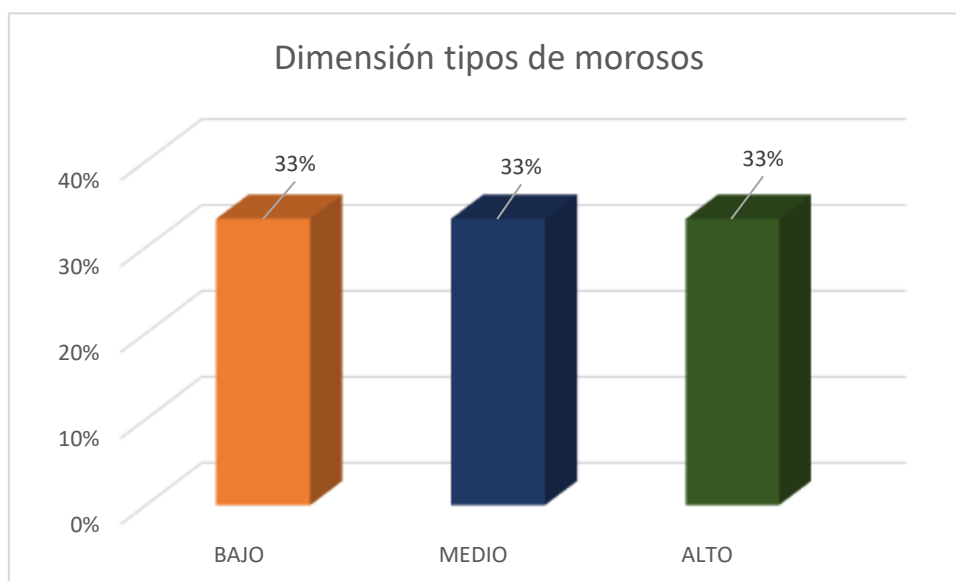
Niveles de la dimensión tipos de morosos

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	19	33%
	MEDIO	19	33%
	ALTO	19	33%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 8

Dimensión tipos de morosos



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 33% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que las acciones desplegadas por tipos de morosos en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 33% lo define en un nivel medio y el 33% lo califica con un nivel bajo.

Tabla 8

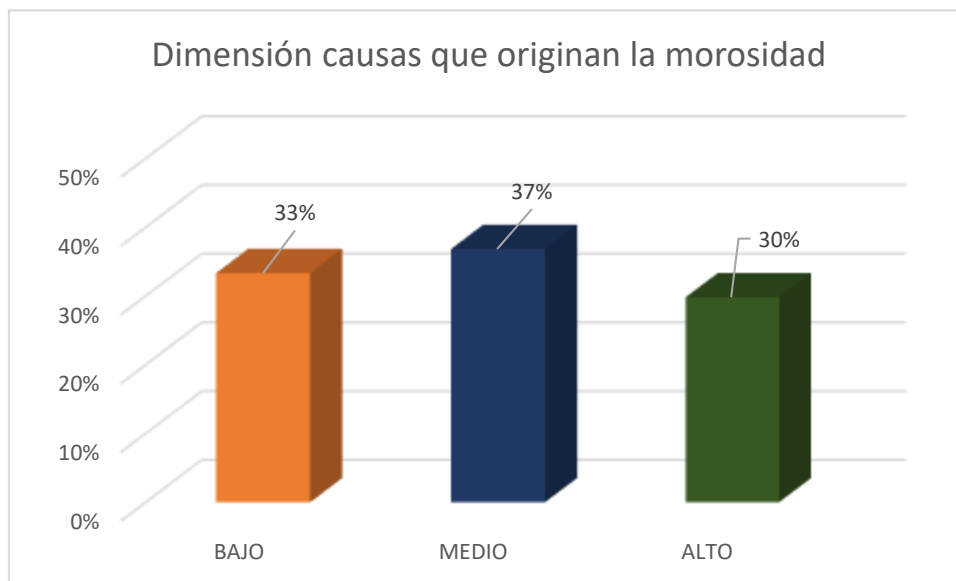
Niveles de la dimensión causas que originan la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	19	33%
	MEDIO	21	37%
	ALTO	17	30%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 9

Dimensión causas que originan la morosidad



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 30% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que las acciones desplegadas sobre las causas que originan la morosidad en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 37% lo define en un nivel medio y el 33% lo califica con un nivel bajo.

Tabla 9

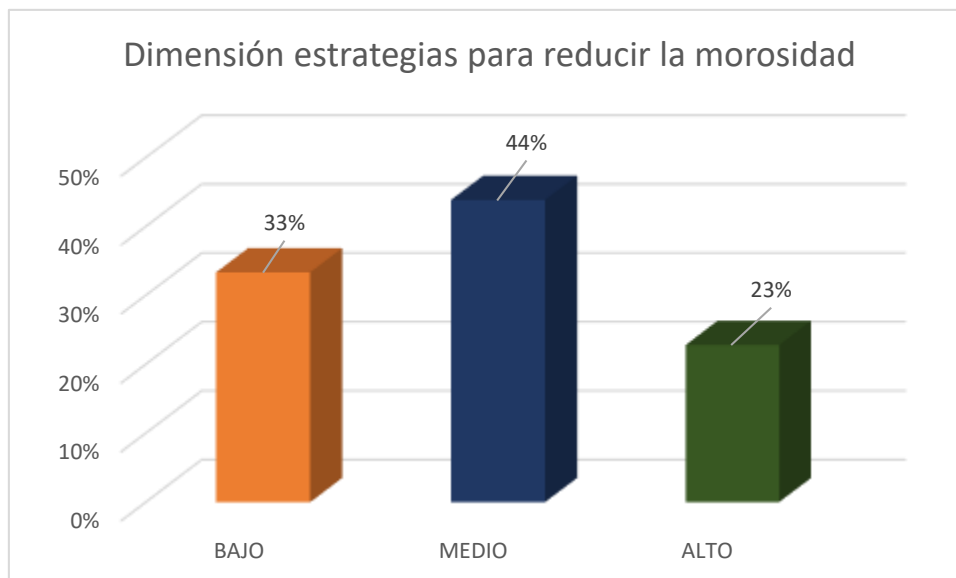
Niveles de la dimensión estrategias para reducir la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	BAJO	19	33%
	MEDIO	25	44%
	ALTO	13	23%
	Total	57	100%

Nota: En base a la muestra de estudio.

Figura 10

Dimensión estrategias para reducir la morosidad



Interpretación

Se determinó, en base a las afirmaciones de los encuestados, que el 23% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de una universidad privada, concluyen que las estrategias para reducir la morosidad aplicadas en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 44% lo define en un nivel medio y el 33% lo califica con un nivel bajo.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Correlación de Pearson			
Items	Estadístico	gl	Sig. (bilateral)
Gestión de cobranzas	1	57	
Políticas de cobranzas	,848	57	,000
Tipos de cobranzas	,702	57	,000
Elementos de las cobranzas	,814	57	,000
Morosidad	,514	57	,000
Tipos de morosos	,562	57	,000
Causas que originan la morosidad	,174	57	,000
Estrategias para reducir la morosidad	,460	57	,000

Nota: En base al SPSS

Interpretación

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra de la población fue mayor a 50, de tal manera, que a través de los resultados obtenidos de un total de 57 elementos se determinó una sig. **> 0,05** para la variable gestión de cobranzas junto a sus tres dimensiones, demostrando que sus datos obtuvieron un nivel de significancia normal, por otro lado, la variable morosidad y sus tres dimensiones, de igual forma, presentaron una sig. **>0,05** con lo que se concluye que su nivel de significancia es normal. Finalmente, los datos obtenidos nos permiten definir la aplicación de la correlación de Pearson

4.2.2 Correlación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación entre la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Ha: Sí existe una relación entre la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Tabla 11

Correlación de la gestión de cobranza y morosidad

			Gestión de cobranzas	Morosidad
Correlación de Pearson	Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	1	,714**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	57	57
	Morosidad	Correlación de Pearson	,714**	1000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	57	57

Nota: En base al SPSS

Interpretación

Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,714** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la **Ho**, y se aceptó la **Ha** existiendo una relación significativa de la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación entre las políticas de cobranzas con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Ha: Sí existe una relación entre las políticas de cobranzas con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Tabla 12

Correlación de las políticas de cobranza y la morosidad

			Políticas de cobranzas	Morosidad
Correlación de Pearson	Políticas de Cobranzas	Correlación de Pearson	1	,664**
		Sig. (bilateral)		.005
		N	57	57
	Morosidad	Correlación de Pearson	,664**	1
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	57	57

Nota: En base al SPSS

Interpretación

Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,664** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la **Ho**, y se aceptó la **Ha** existiendo una relación significativa de las políticas de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación entre los tipos de cobranzas con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Ha: Sí existe una relación entre los tipos de cobranzas con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Tabla 13

Correlación de los tipos de cobranza y la morosidad

			Tipos de cobranzas	Morosidad
Correlación de Pearson	Tipos de cobranzas	Correlación de Pearson	1	,537**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	57	57
	Morosidad	Correlación de Pearson	,537**	1
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	57	57

Nota: En base al SPSS

Interpretación

Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,537** demostrando una correlación moderada, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la **Ho**, y se aceptó la **Ha** existiendo una relación significativa de los tipos de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación entre los elementos que participan en la gestión de cobranzas con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Ha: Sí existe una relación entre los elementos que participan en la gestión de cobranzas con la morosidad en una universidad privada de Lima, 2022

Tabla 14

Correlación de los elementos que participan en la gestión de cobranzas y la morosidad

			Elementos que participan en la gestión de cobranza	Morosidad
Correlación de Pearson	Elementos que participan en la gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,613**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	57	57
	Morosidad	Correlación de Pearson	,613**	1
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	57	57

Nota: En base al SPSS

Interpretación

Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,613** demostrando una correlación alta, además de una significancia $< 0,05$, de tal manera, se rechazó la **Ho**, y se aceptó la **Ha** existiendo una relación significativa de los elementos que participan en la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión por objetivos

En referencia al objetivo general de la presente investigación, se pretendió determinar el nivel de relación de la gestión de cobranzas con la morosidad en una universidad privada, Lima 2022, de tal manera que, a través de los resultados estadísticos inferenciales obtenidos, se pudo determinar que existe un alto nivel de relación entre la gestión de cobranzas y la morosidad.

Del mismo modo, existe semejanza con el estudio de Poot, (2019) titulado: prácticas de gestión de crédito y cobranza, crédito de gestión de riesgos y desempeño financiero de las instituciones de educación superior privadas en Filipinas, cuyo principal objetivo de estudio fue evaluar el modelo crediticio y rentabilidad de las instituciones de educación superior privadas en Filipinas, específicamente en las escuelas de La Salle en Calabarzon, haciendo énfasis en identificar los principales procesos y políticas de cobranzas que tienen injerencia directa en el rendimiento y rentabilidad en el ciclo del crédito. Finalmente, los resultados de la investigación sugieren aumentar la capacitación al personal, definir procesos de seguimiento a las cuentas por cobrar, integrar los procesos de evaluación crediticia, políticas de cobranza y control de riesgo a fin de mantener la estabilidad y rentabilidad.

De acuerdo a la hipótesis general, existe una relación significativa de la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022. Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,714** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna existiendo una relación significativa de la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

En referencia al primer objetivo específico de la presente investigación, se pretendió determinar el nivel de relación de las políticas de cobranza con la morosidad en una universidad privada, Lima 2022, de tal manera que, a través de los resultados estadísticos inferenciales obtenidos, se pudo determinar que existe un alto nivel de relación entre las políticas de cobranza y la morosidad.

Asimismo, existe semejanza con el estudio de Santiago (2019) titulada: políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de Comas, 2018, precisa como objetivo principal de estudio la implicancia que tienen las políticas crédito y cobranza en la reducción de la morosidad de las cuotas vencidas de sus usuarios. Los resultados obtenidos concluyen que para controlar a futuro y reducir de manera inmediata los índices de morosidad, es necesario establecer políticas de cobranza que definan un horizonte de operatividad eficiente y garanticen la salud financiera de las instituciones.

De acuerdo a la hipótesis específica, existe una relación significativa entre las políticas de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima, 2022. Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,664** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna existiendo una relación significativa de las políticas de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima, 2022.

En referencia al segundo objetivo específico de la presente investigación, se pretendió determinar el nivel de relación de los tipos de cobranza con la morosidad en una universidad privada, Lima 2022, de tal manera que, a través de los resultados estadísticos inferenciales obtenidos, se pudo determinar que existe un alto nivel de relación entre los tipos de cobranza y la morosidad.

Asimismo, se detecta un alto nivel de coincidencia con el estudio realizado por Human, (2019) en su investigación: propuesta de modelo de gestión de cobranza para la recuperación de la cartera vencida en la agencia Mi banco de Celendín – Cajamarca 2019, cuyo objetivo fue diseñar un modelo de gestión de cobranzas que ayude a mejorar los niveles de recuperación la cartera vencida. Los resultados permiten identificar que es necesario mejorar los procesos de evaluación de riesgos, seguimiento de casos críticos, trabajar en un sistema CRM confiable y eficiente, para así evitar que los índices de morosidad sigan en aumento y reducir las pérdidas económicas.

De acuerdo a la hipótesis específica, existe una relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en una universidad privada, Lima 2022. Se determinó, a través de

la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,537** demostrando una correlación moderada, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna, existiendo una relación significativa de los tipos de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

En referencia al tercer objetivo específico de la presente investigación, se pretendió determinar el nivel de relación entre los elementos que participan en la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada, Lima 2022, de tal manera que, a través de los resultados estadísticos inferenciales obtenidos, se pudo determinar que existe un alto nivel de relación entre los elementos que participan en la gestión de cobranza y la morosidad.

Del mismo modo, se detecta un alto nivel de coincidencia con el estudio realizado por Arenas y Jaramillo, (2020) en su investigación Impacto financiero de la morosidad en la cartera de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, año 2020, donde muestra como objetivo principal los factores macroeconómicos y microeconómicos que las cajas municipales de ahorro y crédito deben considerar como parte de sus políticas en cuanto al control de los niveles de morosidad de sus carteras y con ello no afectar su rentabilidad y solvencia. Finalmente, los resultados obtenidos sugieren invertir en modelos de perfilamiento de clientes a través de un scoring que ayude a prever los niveles de incobrabilidad. Por otro lado, se debe reforzar las políticas de evaluación y otorgamiento de crédito, las estrategias de control y la frecuencia de capacitaciones al personal.

De acuerdo a la hipótesis específica, existe una relación entre los elementos que participan en la gestión de cobranza y la morosidad en una universidad privada, Lima 2022. Se determinó, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,613** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna existiendo una relación significativa de los elementos que participan en la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022.

VI. CONCLUSIONES

Según los datos obtenidos, se muestran las siguientes conclusiones a nivel inferencial y descriptivo.

Primera: De acuerdo al planteamiento del problema de estudio, se logró determinar el objetivo e hipótesis general, a nivel inferencial, a través de la correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de **0,714** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna existiendo una relación significativa de la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022. A nivel descriptivo, basándonos en las afirmaciones de los encuestados, el 28% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de la universidad Cesar Vallejo, manifiestan, que la de gestión de cobranzas ejecutada en la actualidad es de nivel alto, mientras que el 37% lo define en un nivel medio y el 35% lo califica con un nivel bajo.

En tal sentido, se concluye que la gestión de cobranza como parte del ejercicio financiero dentro de una organización, influye de manera directa con la morosidad, teniendo incidencia en las metas de recuperación de las cuentas por cobrar.

Segunda: De acuerdo al planteamiento del problema de estudio, se logró determinar el primer objetivo e hipótesis específica, a nivel inferencial, a través de la correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de **0,664** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna, existiendo una relación significativa de las políticas de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022. A nivel descriptivo, basándonos en las afirmaciones de los encuestados, el 25% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de la universidad Cesar Vallejo, manifiestan que las políticas de cobranzas ejecutadas en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 37% lo define en un nivel medio y el 39% lo califica con un nivel bajo.

En tal sentido, se concluye que las políticas de cobranza como parte de los pilares estructurales del área dentro de una organización, influye de manera directa con la

morosidad, teniendo incidencia en el modelo de gestión, parámetros y aspectos operativos que promueven la recuperación de las cuentas por cobrar.

Tercera: De acuerdo al planteamiento del problema de estudio, se logró determinar el segundo objetivo e hipótesis específica, a nivel inferencial, a través de la correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de **0,537** demostrando una correlación moderada, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna, existiendo una relación significativa de los tipos de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022. A nivel descriptivo, basándonos en las afirmaciones de los encuestados, el 25% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de la universidad Cesar Vallejo, manifiestan que los tipos de cobranzas aplicados en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 30% lo define en un nivel medio y el 46% lo califica con un nivel bajo.

En tal sentido, se concluye que los tipos de cobranza como parte de los niveles o etapas de la gestión de cobros, influye de manera directa con la morosidad, teniendo incidencia en el proceso operativo y estratégico dentro de una organización.

Cuarta: De acuerdo al planteamiento del problema de estudio, se logró determinar el tercer objetivo e hipótesis específica, a nivel inferencial, a través de la correlación de Pearson, un coeficiente de **0,613** demostrando una correlación alta, además de una significancia **< 0,05**, de tal manera, se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alterna existiendo una relación significativa de los elementos que participan en la gestión de cobranza con la morosidad en una universidad privada Lima,2022. A nivel descriptivo, basándonos en las afirmaciones de los encuestados, el 32% de los colaboradores que forman parte del Contact center nacional de la universidad Cesar Vallejo, manifiestan que las acciones para controlar los índices de morosidad ejecutadas en la actualidad son de nivel alto, mientras que el 33% lo define en nivel medio y el 35% lo califica con un nivel bajo.

En tal sentido, se concluye que los elementos que participan en la gestión de cobranza, influyen de manera directa con la morosidad, teniendo incidencia en los recursos humanos y artificiales en el desarrollo del proceso de cobros.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda, en función al objetivo general, implementar un plan de perfilamiento socioeconómico a través de un scoring que ayude a prever los niveles de incobrabilidad de cuotas. Asimismo, es fundamental la articulación de las áreas involucradas en el ciclo del crédito de una universidad: finanzas, marketing, dirección de cada campus o sede, área de atención al cliente, comercial, cobranzas y soporte técnico. Finalmente, se debe establecer metas de recaudación tomando como referencia los niveles de efectividad histórica por campus, programa académico, modalidad de estudio, carreras de estudio, entre otros.

Segunda: Se recomienda, en función al primer objetivo específico, establecer políticas de cobranza que tengan como principal finalidad, activar niveles de negociación escalonada que se ejecuten de manera estratégica según el nivel de éxito obtenido en el proceso de cobros. Por otro lado, definir campañas de descuento, prórrogas de pagos, plan de beneficios o restricciones que impulsen la gestión y sumen en la consecución de resultados.

Tercera: Se recomienda, en función al segundo objetivo específico, aplicar una cobranza preventiva a través de mensajería masiva como SMS, Emailing e IVR, plataformas interactivas de estudio del estudiante, que promuevan el pago de las cuotas en la fecha de vencimiento. Asimismo, aplicar una cobranza telefónica para las cuentas que ingresan en mora, siendo segmentadas por días de atraso, cantidad y valor de cuotas vencidas, entre otros. Finalmente, activar una cobranza domiciliaria para aquellos casos en donde no se obtengan contacto telefónico.

Cuarta: Se recomienda, en función al tercer objetivo específico, compartir de manera oportuna la actualización de cuentas por cobrar con las partes implicadas a fin de desplegar de manera precisa las acciones de cobros. Utilizar un CRM que tenga propiedades adecuadas al área en materia de reportería y almacenamiento de gestiones históricas. El personal de cobros debe estar calificado al puesto y debe recibir capacitación permanente. Finalmente, las estrategias deben estar orientadas a las distintas necesidades de la organización, siempre siguiendo la línea de las políticas de gestión, priorizando un rendimiento eficiente a nivel general.

Referencias bibliográficas

- Andrade S, Schmitt M, Storck, B, Piccoli T y Ruoff A, (2018). Documentary analysis in nursing thesis: data collection techniques and research methods. *Cogitare Enferm*, 23 (1), e53598.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/883505/53598-222654-1-pb.pdf>
- Arandas K, Palacio M Y Suazo A (2018). An Undergraduate Thesis Presented to the Faculty Of the College of Business and Accountancy Holy Name University Tagbilaran City “Evaluation on the effectiveness of the credit and collection policies and practices of selected multi-cooperatives in Bohol, Filipinas 2018”
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58582007/>
- Arenas D y Jaramillo C, (2021) Investigación para optar por el Título Profesional de Contador Público “Impacto financiero de la morosidad en la cartera de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, año 2020”
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle>
- Bhandari P, (2021) Scribbr - Ethical considerations in research | types and examples
<https://www.scribbr.com/methodology/research-ethics/>
- Brachfield P, (2013). La morosidad, un problema internacional. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants.
- Branchfield P, (2022) Branchfield Credit & risk consultains - The main reasons why there are defaulters
<https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/>
- CERTUS, (2021) En su blog: las principales estrategias de cobranza que puedes utilizar.
<https://www.certus.edu.pe/blog/principales-estrategias-cobranza/>
- Chong F, (2021) Department of accounting and finance, Charles Darwin University, Casuarina – Australia “Loan delinquency: some determining factors - 2021”
<https://www.mdpi.com/1911-8074/14/7/320>

Danstun N, (2019) Studies in Business and Economics no. 14-03/2019 – “The effect of credit collection policy on portfolio at risk of microfinance institutions in Tanzania”

<https://sciendo.com/pdf/10.2478/sbe-2019-0049>

Esan Business, (2017) Conexión Esan, en su blog: Cinco tipos de clientes morosos.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-tipos-de-clientes-morosos>

Fintonic, (2020) En su blog: Morosidad: ¿Qué es y qué consecuencias tiene?

<https://www.fintonic.com/blog/morosidad-que-es-y-consecuencias>

Fischman F, (2019) Delinquent customers: how to manage payment problems
Originally published on November 06,

<https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>

Fondimex, (2021) En su artículo: Proceso y Tipos de Cobranza: 4 estrategias para la gestión de cobranza.

<https://fondimex.com/blog/proceso-gestion-cobranza/>

FUDE, (2020) En su artículo: ¿Qué es la gestión de cobranzas?

<https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas->

Fuinhas J, Moutinho V, Silva E, (2019) MDPI Open access journals - Delinquency and default in USA student debt as a proportional response to unemployment and average debt per borrower.

<https://www.mdpi.com/2227-7099/7/4/100>

Genwords , (2020) Aollica- blog Estrategias para reducir la morosidad en tiempos de pandemia

<https://aulica.com.ar/estrategias-para-reducir-la-morosidad/>

Gitman L, (2003), Principles Financial Management – fourteenth edition.

Grupo intercobros, (2020) En su artículo – “Las 7 principales causas de los impagos por morosos”

<https://www.grupointercobros.com/las-7-principales-causas-los-impagos-morosos/>

- Guevara H, (2018) Investigación para otra por el título de Licenciado en Administración y Marketing – “Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativa deportivo ADEU, Chiclayo 2018”.
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/190/3/TESIS>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Highradius, (2022) article Collector's Guide:8 types of delinquent customers and how to charge them positively
<https://www.highradius.com/resources/ebook/a-collectors-guide-8>
- Human G, (2019) investigación para optar por el título profesional de Licenciado en Administración “Propuesta de modelo de gestión de cobranza para la recuperación de la cartera vencida en la agencia Mi banco de Celendín – Cajamarca, 2019”
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle>
- Intiza, (2022) En su blog: Las 5 causas de demora en las Cobranzas
<https://www.intiza.com/es/blog/las-5-causas-de-demora-en-las-cobranzas>
- Libera, (2019). <https://www.libera.com>. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <https://www.libera.com.ec/services/gestion-de-cobranza/>
- Llontop M y Morales R, (2021) Investigación para optar por el Título Profesional de Contador Público - “Estrategias de cobranzas para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019”
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream>
- Makori O y Sile I, (2017) Article for Stratford peer reviewed journals and book publishing of finance and accounting “Effects of debt collection practices and credit risk governance on profitability of deposit taking Sacco’s, 2017”
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq>

- Mcleoud S, (2018) Simply Psychology - Questionnaire: Definición, examples, design and types* Retroceded online from: <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
- Mejía T, (2020). ¿Qué es una ficha de investigación? Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/ficha-investigacion/>
- Miranda J, (2018). Investigación para optar por el Título Profesional de Contador Público “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en Rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, 2017”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26669/miranda_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales J. y Morales A, (2014) Crédito y Cobranza (Primera Edición). México: grupo editorial patria.
- Morilla G, (2018) Cobranzas Simples y Efectivas, ¿Qué es la gestión de cobranzas? – Elementos de la gestión de cobranzas - Debita <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Mustelier G (2011) Consideraciones generales relacionadas con las Cuentas por Cobrar - Sitio web oficial de Ilustrados. (Consulta: 25.04.2019). <http://www.ilustrados.com/tema/8821/ConsideracionesgeneralesrelacionadasCuentas-Cobrar.html>
- Poot M, (2019) 8th International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM) – “Credit and collection management practices, credit risk management, and financial performance of private higher educational institutions (HEIs) in the Philippines: Basis for continuous improvement” <https://www.atlantis-press.com/article/125941558.pdf>
- Porcobrar, (2020) En su blog: Elementos básicos para implementar una gestión de cobranza efectiva. <https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>

- Roldán P, (2017) Economipedia - Morosidad bancaria. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Santiago J, (2018) Investigación para optar por el Título Profesional de Contador Público “Políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Comas, 2019”.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62224>
- The university of new castle, (2022) The university of new castle library guides - Research methods: ¿What are research methods?
<https://libguides.newcastle.edu.au/researchmethods>
- Thwin A, (2019) Influencing factor son effective debt colection practice of Yoma Bank. Yangon, Myanmar.
<https://meral.edu.mm/records/1116>
- Van Horne J. C. y Wachowicz, Jr. (2010). Fundamentals of financial management: pearson education. 11th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliff.
- Westreicher G, (2022) Economipedia – Encuesta. Economipedia.com - haciendo fácil la economía.
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Tabla 15

Tabla de organización

Gestión de cobranzas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranzas	Según Morilla, (2018) La gestión de cobranza se define como la integración de procesos que deben alinearse a las necesidades de cada organización y que tiene como principal objetivo, convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos en el tiempo ideal a fin de garantizar un impacto positivo tanto en el flujo de caja como en el capital de trabajo.	Se definirá las políticas de cobranza a implementar.	Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas restrictivas • Políticas liberales • Políticas racionales 	Ordinal
		Se evaluará de forma estratégica los tipos de cobranza por aplicar.	Tipos de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Normal • Preventiva • Administrativa • Domiciliaria • Extrajudicial • Prejudicial • Judicial 	
		Se implementará de manera integrada los elementos que participarán en el proceso de cobros.	Elementos que participan en las cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Tecnología • Personal de cobros • Estrategia 	

Morosidad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad	Según Roldan (2017), define a la morosidad como una etapa en la que el cliente ha recaído en un periodo de atraso en sus pagos o en los intereses del mismo, pasando a ser considerado como un cliente de alto riesgo y a quien se debe ejecutar diversos niveles de cobranza a fin de evitar que caiga en una categoría de fallido o irrecuperable.	Se definirá las políticas de cobranza a implementar.	Causas que originan la morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mala cobranza • Pésima organización • Sistema de cobro • La parte emocional • Personal especializado • programas informáticos • Tiempo 	Ordinal
		Se evaluará de forma estratégica los tipos de cobranza por aplicar.	Tipos de morosos	<ul style="list-style-type: none"> • Casuales • Intencionales • Negligentes • Circunstanciales • Despreocupados • Insumisos • Crónicos 	
		Se implementará de manera integrada los elementos que participarán en el proceso de cobros.	Estrategias para reducir la morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Facilidades de pago • Ofrecer diversos entes de pago 	

Informe de opinión de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:

Núñez Sánchez Miguel Eulogio

Institución donde labora:

Banco de crédito del Perú

Especialidad:

Administrador – Sub Gerente de cobranzas
pre judicial.

Instrumento de evaluación:
Cuestionario de medición para la variable
gestión de cobranzas.

Autor (s) del instrumento (s):
Raúl Gustavo Vives Huapaya

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN - VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x

ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovador y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelencia"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

EL- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 27 de Abril de 2022.


Miguel Estigarribia
Jefe Judicial de Regulación
Nivel de Soluciones de Pago

Firma

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems estén redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.			x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL				3	16	25

[Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable]

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44

Lima, 27k de abril de 2022


 Miguel Estrella Núñez Sánchez
 Jefe Local de Negociación
 Tribunal de Selección de Pasa

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:

Vera Maldonado, Graciela Elena

Institución donde labora:

Adecco Perú

Especialidad:

Facturación, créditos y cobranzas.

Instrumento de evaluación:

Cuestionario de medición para la variable gestión de cobranzas.

Autor (s) del instrumento (s):

Raúl Gustavo Vivas Huapaya

II- ASPECTOS DE VALIDACIÓN - VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X

ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

{Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable}

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

44



Lima, 27 de abril de 2022

Firma

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46



Lima, 21 de abril de 2022

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:
VALDIVIESO CORDERO MARIA JUANA

Institución donde labora:
HDC BPO

Especialidad:
GERENCIA DE OPERACIONES – AREA DE
COBRANZAS BANCA Y SEGUROS

Instrumento de evaluación:
Cuestionario de medición para la variable
gestión de cobranzas.

Autor (s) del instrumento (s):
Raúl Gustavo Vivas Huapaya

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN - VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico.					X

	tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4.1 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50



Lima, 21 de abril de 2022

Firma

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestas responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						
						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47



Lima, 21 de abril de 2022

Firma

Confiabilidad de cuestionario de la variable gestión de cobranzas

Variable: Gestión de cobranzas

CONFIABILIDAD: PRUEBA DE ENTRADA

Sujetos	Items												ΣXt	ΣX ² t	Σxi	Σxp	dj	ΣXi.Xp'	ΣX ² i	ΣX ² p
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
1	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	1	48	206	23	17	6	391	529	289
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	178	19	19	0	361	361	361
3	4	5	4	3	5	5	4	1	5	4	5	5	50	224	22	19	3	418	484	361
4	3	4	5	5	5	5	2	1	4	3	4	4	45	187	19	19	0	361	361	361
5	2	3	2	4	5	5	3	2	4	3	4	4	41	153	16	18	-2	288	256	324
6	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	5	3	45	177	18	19	-1	342	324	361
7	3	4	5	5	5	4	2	2	4	4	5	3	46	190	19	18	1	342	361	324
8	4	4	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	48	200	21	19	2	399	441	361
9	4	5	5	3	5	5	1	3	5	3	4	4	47	201	20	20	0	400	400	400
10	3	5	3	3	5	3	3	5	5	4	4	3	46	186	19	19	0	361	361	361
ΣX	34	40	40	38	48	45	30	29	44	36	43	35	462	1902	196	187		3663	3878	3503
ΣX ²	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##								

Coef.correlacion= **0.9862**
 Correccion = **0.9931**

Prueba V con distribucion t
 t= 42.489

Confiabilidad de cuestionario de la variable gestión de cobranzas

Variable: Morosidad

CONFIABILIDAD: PRUEBA DE ENTRADA

Sujetos	Items												ΣXt	ΣX ² t	Σxi	Σxp	dj	ΣXi.Xp'	ΣX ² i	ΣX ² p
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
1	5	3	2	1	2	3	3	5	5	4	5	4	42	168	17	16	1	272	289	256
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	192	20	20	0	400	400	400
3	5	5	5	3	2	1	1	5	5	5	2	3	42	178	18	17	1	306	324	289
4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	49	207	18	21	-3	378	324	441
5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	5	5	4	52	238	20	22	-2	440	400	484
6	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	41	147	17	16	1	272	289	256
7	5	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	5	44	170	16	20	-4	320	256	400
8	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	56	264	22	24	-2	528	484	576
9	5	3	5	2	2	4	4	5	2	3	4	5	44	178	18	19	-1	342	324	361
10	1	5	2	4	4	1	4	4	4	5	5	5	44	186	15	19	-4	285	225	361
ΣX	43	43	38	32	29	32	30	44	41	44	43	43	462	1928	181	194		3543	3315	3824
ΣX ²	199	191	156	114	91	122	100	196	177	198	193	191								

Coef.correlacion= **0.9892**
 Correccion = **0.9946**

Prueba V con distribucion t
 t= 47.964

Carta de aprobación par aplicación de encuesta

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

28, de abril de 2022

Señores:

Universidad César Vallejo

A través del presente, Yo Leslie Díaz Tipte, identificada con DNI N° 42711510, en representación del área de Contact Center y Marketing de la Universidad Cesar Vallejo, con el cargo de Coordinadora de Contact Center, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la persona: Raúl Gustavo Vivas Huapaya, con DNI N° 44071085, está autorizado para:

- a) Emplear una encuesta al personal del Contact Center de la Universidad Cesar Vallejo a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: **Gestión de cobranzas y su relación con la morosidad en una universidad Lima, 2022.***

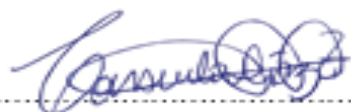
Sí *No*

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo*

Sí *No*

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud del interesado.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Leslie Díaz Tipte

Cargo: Coordinadora de Contact Center – Universidad Cesar Vallejo