



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una  
empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Godoy Rojas, Alejandro ([orcid.org/0000-0002-6927-0872](https://orcid.org/0000-0002-6927-0872))

**ASESOR:**

Mg. Guerra Bendezu, Carlos Andres ([orcid.org/0000-0002-8928-1237](https://orcid.org/0000-0002-8928-1237))

**CO-ASESOR:**

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier ([orcid.org/0000-0002-4872-6105](https://orcid.org/0000-0002-4872-6105))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Esto es para los locos, los inadaptados,  
los rebeldes, los problemáticos,  
los que van en contra de la corriente,  
los que ven las cosas de manera diferente.  
Ellos no siguen las reglas,  
no tienen respeto por lo establecido...  
puedes citarlos, estar en desacuerdo,  
glorificarlos o satanizarlos,  
pero lo único que no puedes hacer es ignorarlos,  
porque ellos cambian las cosas  
e impulsan a la humanidad hacia adelante.  
Mientras que otros los ven como “los locos”,  
nosotros los vemos como GENIOS  
Porque la gente que está tan loca  
como para pensar que puede cambiar al mundo  
es la que termina haciéndolo- *PIENSA DIFERENTE!*

- **Steve Jobs** –  
1955-2011

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Padre Celestial  
que siempre me da  
vida, salud y soy  
dependiente de su  
perfecta voluntad, a  
mi familia por su  
inspiración y apoyo  
incondicional, a la  
UCV por brindarme  
la oportunidad de  
estudio, al equipo de  
docentes y  
compañeros de  
clases que me  
enseñaron y  
animaron a lograr  
este cometido, a  
todos...  
*muchas gracias.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	22
3.2. Variables y Operacionalización .....	24
3.3 Población y muestra.....	25
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	30
3.6 Método de análisis de datos.....	31
3.7 Aspectos Éticos.....	32
IV. RESULTADOS .....	33
V.DISCUSIÓN .....	47
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS .....	57
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de expertos.....	28
Tabla 2 Niveles de Confiabilidad .....	29
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de la Estrategias de Cobranza.....	30
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la Morosidad.....	30
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de las Estrategias de Cobranza y la Morosidad.....	30
Tabla 6 Variable estrategias de cobranzas.....	33
Tabla 7 Dimensión: Segmentación .....	34
Tabla 8 Dimensión: Políticas.....	35
Tabla 9 Dimensión: Fases de la Cobranza.....	36
Tabla 10 Variable 2: Morosidad.....	37
Tabla 11 Dimensión: Causas de la Morosidad.....	38
Tabla 12 Dimensión: Tipos de Morosos .....	39
Tabla 13 Dimensión: Aspectos .....	40
Tabla 14 Pruebas de normalidad.....	41
Tabla 15 Coeficiente de Rho Spearman.....	42
Tabla 16 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Estrategias de cobranza y Variable 2: Morosidad.....	43.
Tabla 17 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: segmentación y la Variable 2: Morosidad.....	44
Tabla 18 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Políticas y la Variable 2: Morosidad.....	45
Tabla 19 Grado de correlación y nivel de significancia entre Dimensión 3: Fases de la cobranza y la Variable 2: Morosidad.....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable estrategias de cobranzas.....	33
Figura 2 Dimensión: Segmentación .....	34
Figura 3 Dimensión: Políticas.....	35
Figura 4 Dimensión: Fases de la Cobranza.....	36
Figura 5 Variable 2: Morosidad.....	37
Figura 6 Dimensión: Causas de la Morosidad.....	38
Figura 7 Dimensión: Tipos de Morosos .....	39
Figura 8 Dimensión: Aspectos .....	40

## RESUMEN

El título de la investigación fue las “Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022”, tuvo como objetivo general identificar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la cartera de clientes pertenecientes a una empresa comercial. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 100 colaboradores del área de recupero. La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario tipo Likert (24 ítems), el cual fue validado por el juicio de expertos. Se efectuó el cálculo de confiabilidad de consistencia de los instrumentos por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach para a la variable independiente Estrategias de cobranza el cual fue de 0.881 y la variable dependiente Morosidad el cual dio 0.887 y la estadística de fiabilidad de ambas arrojó un 0.928, significando que el instrumento es altamente confiable. En la realización del procesamiento de datos se hizo uso del Software estadístico SPSS versión 25. Se concluye que existe relación significativa entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, finalmente para que la organización obtenga óptimos resultados, deberá actualizar las áreas operativas respectivas, acorde a la nueva normalidad post Covid 19 e innovar las estrategias del cobro paulatinamente para reducir el índice de morosidad.

***Palabras clave:*** estrategias, cobranza, morosidad.

## ABSTRACT

The title of the research was "Collection strategies and delinquency of customers of a household appliances commercialization company, Callao, year 2022", its general objective was to identify the relationship between collection strategies and delinquency in the portfolio of clients belonging to a commercial company. The methodology used was a quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, non-experimental and cross-sectional design. The study population consisted of 100 collaborators from the recovery area. The technique used in data collection was the survey and the instrument was the Likert-type questionnaire (24 items), which was validated by expert judgment. The consistency reliability calculation of the instruments was carried out by means of Cronbach's Alpha Coefficient for the independent variable Collection Strategies which was 0.881 and the dependent variable Delinquency which gave 0.887 and the reliability statistic of both yielded 0.928 , meaning that the instrument is highly reliable. In carrying out the data processing, the statistical software SPSS version 25 was used. It is concluded that there is a significant relationship between the variables collection strategies and customer delinquency of a commercialization company of household appliances, Callao, year 2022, finally for the organization to obtain optimal results, it should update the respective operational areas, according to the new normality post Covid 19 and innovate collection strategies gradually to reduce the delinquency rate.

***Keywords:*** *strategies, collection, delinquency.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, al inicio de la pandemia COVID, Michelle Meyer, economista de Bank of América, anunció la recesión en los Estados Unidos por efectos de los impagos debido a la emergencia sanitaria. Asimismo, se provisionó para una morosidad que se avecina por un total de 23.418 millones de dólares que temen que sea muy grande. Esta morosidad llega por las tarjetas de consumo del ciudadano de a pie, debido al paro luego que se llegue a los 17 millones de desempleados. Otra de las causas de los impagados son las pymes, cuyo soporte financiero es pequeño, con lo cual los mercados han reaccionado a la baja en todos los valores bancarios, lo afirmó el analista financiero De Barrón (2020). También, en la Comunidad Europea precisamente España, el analista Carrascosa (2021) señala que la mora puede mantenerse estable en los siguientes meses, no así en el segundo semestre el cual podría empeorar. Imbriani, C., López A., (2019), mostró el deterioro de la realidad financiera en la zona del euro, la cual ha tenido un impacto negativo en las empresas, lo que se ha traducido en una disminución gradual de la solvencia, afectando negativamente la relación entre la banca y los negocios e inversiones privadas. El Fondo Monetario Internacional (2020) afirma que los egresos de cartera de los mercados emergentes en los últimos meses han rondado los \$ 100.000 millones de dólares, superando por tres veces la crisis financiera mundial del mismo período. Sabiendo que la situación actual es inminente para una crisis financiera global, las instituciones financieras están cada vez más limitadas en su capacidad para garantizar el cobro de créditos.

Demirgüç-Kunt, A. & Detragiachi, E. (1998) en su estudio económico del Banco Mundial, afirmó que la morosidad causa fuertes daños económicos y financieros a las empresas, al ascender a niveles altos, que podrían implicar la quiebra del negocio. Win (2018) indica la importancia de la evaluación de riesgos tanto efectiva como precisa en la dación de créditos para el sector económico – financiero. En América latina, comparando con otros países como Argentina, Colombia, Ecuador y Venezuela se determinó que la tasa del no pago promedio para estos países fue del 3.4% a más en 2021, según lo señala la Federación

Latinoamericana de Bancos - (Felaban). En tanto que la cartera vencida aumentó a un promedio porcentual del 4% el pasado año en la región, continuando similarmente el indicador durante 9 meses hasta septiembre 2021, el cual se elevó a una tasa aproximada al 0.5%.

A nivel nacional, las principales ciudades con cartera pesada están liderada por el departamento de Lima, que aglutina el mayor porcentaje de capital en recupero que está en mora, se habla de un total de S/. 3,411'000,000 distribuidos en 844 mil clientes en mora; en segundo plano, se encuentra Amazonas, teniendo un déficit por pagar de S/. 2,571'000, repartidos en 242 mil clientes; en tercer lugar, Cajamarca con una totalidad de S/. 2,201'000, entre 393 mil compradores impagos. Los mismos que, al distribuir el total de pasivo en mora entre los pobladores de los departamentos en mención se aprecia lo siguiente: Amazonas se traslada al primer puesto en la lista aplazamientos del crédito, con S/3,119 soles de adeudos en lentitud de pago por ciudadano, continua Cajamarca con S/1,583 soles, luego viene Ayacucho con S/1,378 soles, Lima con S/1,276 soles y Ancash con S/1,270 soles, según el análisis de Equifax y Emprénde de la Universidad del Pacífico UP (2022). Así mismo, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú - ComexPerú (2022) en el informe mensual de la SBS señala que la mora bancaria (% de las líneas de crédito otorgadas, las cuales se hallan en calidad de vencidas o judicializadas) fue del 3.8% en abril de 2022, respecto al 2021 se incrementó en un 0.13 puntos porcentuales. Finalmente, señaló el director de marketing de Equifax - Sergio Soto - que la deuda morosa está repartida por diversos productos de crédito otorgados, los mismos que el mes de diciembre del 2019 el 17 % del déficit en mora del sector finanzas estaba integrado por créditos mediante tarjetas. En el 2020 fue de 25% y para el 2021 solo un 7 %.

A nivel local, la empresa Inversiones Jc & Asociados SAC, es una organización comercial en el rubro de venta de electrodomésticos en general, teniendo como mercado objetivo el personal naval de la Marina de Guerra del Perú (MGP), la visión empresarial es el llegar a ser la empresa líder en ventas al crédito al recurso humano de la Fuerzas Armadas, y como misión el máximo

apoyo logístico de calidad en proveer productos y servicios, mediante optimas operaciones crediticias; logrando de esta manera un cliente satisfecho y una familia militar feliz. La misma se encuentra ubicada en la Av. Elmer Faucett N° 1500, Carmen de la Legua Reynoso, Callao. En los últimos años y debido al Covid 19, la gestión de cobranza – mediante las Estrategias - se ha visto mermada en su eficacia, lo cual ha generado diversos problemas en áreas como el financiero, humano y el pago de diversos servicios, teniendo en cuenta que el principal ingreso de la empresa son las cobranzas mensuales por los créditos otorgados, así mismo los índices de morosidad se han incrementado.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, en el análisis se trata de determinar si existe una relación entre las Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, la misma que permitirá evaluar, complementar, ampliar y actualizar las técnicas de recaudación para bajar el porcentaje de la mora en los pagos y examinar las razones de la cultura de impagos. Con el fin de reducir la cartera pesada en mora, elevar el flujo de caja en el corto tiempo y el capital de la empresa.

El estudio abordó la **problemática** orientada a identificar el problema general: ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022?. De la misma manera, para los problemas específicos se establecieron (a) ¿Cuál es la relación entre la segmentación y la morosidad?; (b) ¿Cuál es la relación entre las políticas y la morosidad?; © ¿Cuál es la relación entre las fases de la cobranza y la morosidad?

Para ejercer la **justificación** de este estudio se ha tenido presente a Hernández, Fernández, y Baptista (2014), señalando que el estudio metodológico debe ser pertinente a un tema social y constituir análisis recientes. Por ende, (a) se justifica teóricamente porque el estudio del problema complementara la teoría científica asociada a la morosidad y las estrategias de recuperación, lo que ayudara a ampliar el modelo teórico o a discutir más a fondo los resultados del estudio. (b) se justifica de forma práctica porque existe una razón de ayudar a

mejorar los problemas de cobro de la oficina respectiva a través de nuevas estrategias para implementarlas que luego ayudarán a solucionarlos. (c) se justifica metodológicamente porque usa técnicas de encuesta y herramientas investigativas como cuestionarios y ayudará al estudioso a conseguir el resultado óptimo esperado. Así como, servirá como fuente de información y asesoramiento que generará un conocimiento previo del trabajo de investigación. (d) según Carrasco (2006) cuenta con justificación económica debido a las utilidades y beneficios que retribuirá para la persona jurídica los resultados del análisis, constituyéndose en el inicio para la ejecución de iniciativas en el mejoramiento económico de la organización. Finalmente, (e) se justifica socialmente, pues ayudará a elevar el nivel de las estrategias de cobro en la oficina de recupero en el Callao, lo que permitirá comprender la importancia de las tácticas de recupero y entender la existencia de la naturaleza de su relación con la actividad de los impagos, lo que también es beneficioso para otras entidades de crédito.

La investigación planteó como **objetivo** general: Identificar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022. Así mismo para los objetivos específicos se establecieron (a) Identificar si existe relación entre la segmentación y la morosidad de clientes; (b) Identificar si existe relación entre las políticas y la morosidad; © Identificar si existe relación entre las fases de la cobranza y la morosidad.

A continuación, se formuló la **hipótesis** general: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022. Igualmente, para las hipótesis específicas se establecieron (a) Existe relación significativa entre la segmentación y la morosidad; (b) Existe relación significativa entre las políticas y la morosidad; © Existe relación significativa entre las fases de la cobranza y la morosidad.

## II. MARCO TEÓRICO

En el **Perú** los trabajos reportados como antecedentes, es el caso de la tesis de Bruno (2018), el cual tuvo como objetivo definir si las técnicas de recupero se correlacionan con el impago de los deudores de la empresa. La metodología empleada fue mediante el enfoque cuantitativo, siendo del tipo de estudio descriptiva-correlacional con un diseño no experimental. La muestra poblacional fue de 380 consumidores del producto y que tienen en común ser morosos en el pago del consumo eléctrico. El instrumento utilizado para recolectar los datos fue el cuestionario para medir las tácticas del recaudo y la mora. Los principales resultados hallados en las variables propuestas fueron que tanto en las Políticas de cobranza, el seguimiento al usuario y los medios de información se correlaciona de forma significativa con la mora del usuario. Así mismo, concluye que más del 50% de la cartera de impagos están inmersos en mora debido a las malas prácticas en la cultura de pagos.

Por su parte Chalco (2021) en el estudio, se centró en definir el nivel de relación entre las variables sugeridas en su investigación del año pasado. El método utilizado en el análisis se basa en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un grado de relación descriptiva. La población es de 40 empleados, incluyendo 1 gerente, 4 supervisores y 35 encargados de cobranza. El método de encuesta utilizado para recabar la información e instrumentación fue un cuestionario tipo Likert, verificado por revisión de los entendidos. Se hizo el cálculo de la fiabilidad que incluye: Consistencia de instrumentos utilizando el Alfa de Cronbach. En la realización del tratamiento de datos se hizo uso del SPSS versión 25. Se determinó que, la mora ha aumentado últimamente y afectando el escenario económico y financiero de la organización. Concluyó, que hay relación media entre la variable tácticas de adquisición y la morosidad de la entidad estudiada.

Igualmente, la autora Chino (2017), en la investigación señala que el motivo del estudio es la evaluación de los clientes impagos del consumo de corriente eléctrica y el impacto en los ingresos de la entidad. El análisis se dio en

la sección de facturas y recupero de la entidad. La población estuvo conformada por – ELECTRO PUNO S.A.A. El tipo de investigación es no experimental, bajo el modelo cuantitativo y probatorio, el nivel de investigación es de alcance descriptivo causal, y el diseño de la investigación a utilizarse es no experimental, transicional o transversal. Finalmente concluyó que, la rentabilidad es baja debido al incremento de la morosidad en un 24.04% en el 2015. Así como a la cantidad de anulados con deudas incobrables de años anteriores, resultado de no contar con una óptima política de cobranza y de gestores capacitados. Tampoco invierte en tecnología de medidores prepagos electrónicos con tarjetas recargables de parte del usuario para el consumo de energía. Lo cual disminuiría tanto los costos operativos como la cartera pesada de años anteriores e incrementa los ingresos en beneficio de la organización.

Así mismo, Acróta (2019) cuyo estudio efectuado, tuvo como propósito analizar y evaluar el impacto del comportamiento del no pago en la solvencia de las entidades de finanzas. El mismo surgió luego de una tendencia alcista en los indicadores de flujo de caja, y su recuperación se hizo más compleja, poniendo en situación de insolvencia la institución. La metodología usada es de un enfoque cuantitativo, un diseño longitudinal retrospectivo no experimental, el trabajo de investigación es básico y grado de correlación. La población incluye a la propia entidad financiera. Esta muestra no probabilística, nos permitirá analizar la rentabilidad y la cartera pesada respectiva. Finalmente, se encuentra que la demora afecta los ingresos de la empresa, ya que al utilizar la prueba estadística de Rho-Spearman, se pudo ver que las variables están negativa y fuertemente correlacionadas, vale indicar que en la manera que una variable asciende, la otra desciende, y de forma inversa respectivamente.

Finalmente, Tuesta (2018) quien realizó una tesis con el motivo central de encontrar las razones de la no devolución de los préstamos para pequeñas empresas emitidos por la entidad. Se aplicaron dos instrumentos de forma anónima (opción múltiple y Likert) a 73 deudores ya 57 clientes no atrasados. La cantidad de usuarios incluye a los clientes de la sucursal, que totalizaron 3.142 clientes en diciembre de 2016 y 3.280 clientes en diciembre de 2017. Las

técnicas aplicadas son la encuesta. El tipo de investigación Aplicada, con un nivel de explicativo descriptivo. Diseño no experimental de sección longitudinal. método deductivo - inductivo. Finalmente, el 94.9% de los gestores de crédito, consideran que el sobreendeudamiento es uno de los factores de mora. Los clientes declararon que ingresaron en retraso de pago por mala conducción empresarial un 58%, en tanto un 44% si eran puntuales en sus pagos. Mientras que un 52% de clientes no pagaban por su baja cultura de pago, frente a un 75% que lo hacía por una óptima cultura del crédito.

**Internacionalmente**, los aportes relevantes presentados como antecedentes, se tiene a Coronel (2019), el estudio para ubicar las causas de riesgo clave que influyen en el impago de parte de los ahorristas al consumo y diseñar de forma eficiente un óptimo formato de gestión. Un modelo de recaudación que pueden adoptar las cooperativas del segmento 4. De igual forma, determinar el comportamiento y evolución de los niveles de riesgo de crédito y las medidas adoptadas para gestionar la cobranza e identificar brechas o falencias que puedan influir negativamente la calidad de la gestión. En conclusión, la mayoría de los pagos impagos corresponden a carteras morosas de más largo plazo, ya que las cooperativas no cuentan con un proceso de gestión para monitorear y evaluar la efectividad de cada canal de cobro. Debido a la gran cantidad de instituciones financieras tanto privadas como públicas y afiliadas, los usuarios buscan opciones distintas a las que ellos pueden ofrecer, lo que genera una baja lealtad.

Quimi (2019), en el artículo de investigación afirma que el actual proyecto se enfoca en la cobranza y racionalización de la cobranza, así como en la gestión del riesgo crediticio y cuentas de clientes de Delcorp S.A., la cual centro la atención en la cartera morosa con la idea de optimizar los ingresos de la organización. Los principios de la investigación científica se han aplicado tanto a la materia como a los tipos de investigación pura o básica. Asimismo, de acuerdo con los objetivos epistemológicos, este proyecto es adecuado para los siguientes tipos de investigación: Exploratorio. Descriptiva. Explicativa. Límites de población. Espacio: Guayaquil, Guayas. Tiempo: 2017 Población: 150 clientes de crédito.

Encuestas y entrevistas se citan en los métodos empíricos utilizados. Se realizaron encuestas y entrevistas a clientes. Entre los principales logros, están las conclusiones que la gestión de crédito tiene debilidades fundamentales en la gestión de dar y cobrar el crédito, también revisó el Manual de Política de Crédito para mejorar la situación de la empresa implementando el análisis financiero del caso.

Bello, Rodríguez y Córdoba (2018), en la investigación realizada, la cual tiene como objetivo mejorar el estado de las carteras de las empresas de la industria farmacéutica con problemas de liquidez, las mismas que asociadas a las políticas de gestión de esta. A través del estudio de la situación financiera contable y los ratios aplicados se establece la real situación de la entidad. La parte metodológica es descriptiva y cuantitativa. En conclusión, las cuestiones anteriores requieren ser resueltas por diversas razones: las normas para otorgar los créditos implementadas afectan la liquidez de la organización y el incumplimiento del deudor dificulta el cumplimiento de sus obligaciones con las partes. El crédito se otorga sin anticipar adecuadamente las variables macroeconómicas externas que pueden afectar la solvencia del cliente. Finalmente, podrá analizar las previsiones que resulten de la implementación de la nueva política de cartera y tomar decisiones que ayuden a mejorar el flujo de caja de su empresa.

En ese mismo contexto, Cárdenas y Salazar (2017) en la tesis presentada, indica que el propósito central es el análisis y ubicación de los factores de la macroeconomía y de mercado, que dan cuenta de la mora en los clientes pertenecientes a las organizaciones del rubro finanzas de Colombia en los años 2002 al 2015. Los datos fueron adquiridos del Banco de la República, la Superintendencia Financiera de Colombia y el DANE. Se puede observar en el aumento de la morosidad de las dos carteras esta afectado por su comportamiento en el periodo anterior. Finalmente, con base en los resultados obtenidos, se podrán realizar diversos análisis para encontrar nuevas condiciones relacionados con las variables financieras del mercado internacional con el fin de establecer el impacto en el tipo de cambio, tasas de incumplimiento de pago en

una economía cada vez más globalizada.

Finalmente, García (2018) sostiene en el análisis metodológico la cual tuvo como enfoque principal el análisis formal de la morosidad crediticia en las entidades bancarias. Desde una perspectiva global, se enfocó en variables de la situación y señales económicas que reflejan potenciales dificultades en la gestión de las cuentas impagas en el periodo indicado. La información fue validada por las principales entidades bancarias más grandes (BanEcuador, Banco de Desarrollo del Ecuador, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Corporación Financiera Nacional). La metodología usada fue la del Tipo descriptivo, se utilizó la síntesis para vincular ambas variables y obtener el spread de la mora crediticia. La población estuvo integrada por 150.000 clientes, porcentaje confiable 95% y un porcentaje de error del 5%. Por lo expuesto, propuso implementar estrategias efectivas que puedan reducir el índice de impagos, hacer de la gestión de ingresos un recurso más eficiente y óptimo, e implementar un control de calidad efectivo e incremento de los ingresos.

En cuanto a la **teoría general** de la presente investigación, esta soportada por la Teoría de Juegos, que fue desarrollada por el matemático John von Neumann en 1928 lo cita Economipedia. Sugiere que en la vida económica hay un número infinito de circunstancias en las que dos o más elementos, llámese individuos, organizaciones o países deben escoger estratégicamente y actuar mediante decisiones que afectan ambas partes. De manera similar, es una sección de las matemáticas y la microeconomía, estudia la elección del comportamiento óptimo de un individuo

cuando los costos y beneficios de cada alternativa no están determinados de antemano, sino que dependen de la elección de otros individuos por parte del individuo. También intenta analizar estos casos y se utiliza principalmente en economía para estudiar los mercados. El segundo aspecto describe a las personas como homo economicus (entiende que el jugador elige las acciones que mejor satisfacen sus objetivos en función de sus propias creencias) y así demuestra que la cooperación conduce al bien común de quienes realizan la acción, mientras que la actuación individual no.

En cuanto a la teoría de **la variable 1** Estrategias de cobranza, según Coronel (2016), indica que, son las habilidades en el recupero de deudas, la cual está asociada a la reducción de la cartera pesada. Para mejorar los hábitos de pago de un cliente, la empresa debe analizar la situación financiera de un cliente y recomendar alternativas para diferentes tipos de insolvencia.

No obstante Kenneth, Chinsunum, y Irinyemi (2017) orientó su estudio en conceptualizar las técnicas y tácticas del cobro con la finalidad de elevar la rentabilidad. Concluyó que mediante la gestión de créditos más la correcta evaluación del riesgo crediticio, sumado a las estrategias de recupero de deudas y una ágil política de cobranzas, influyen positiva y cuantitativamente en la liquidez de la entidad. En definitiva, Karungari (2016) menciona que el éxito en aplicar las estrategias de cobranza se debió a la actualización continua de estas, cuyo fin es lidiar con los retos propios del área operativa, puesto que la cartera frecuentemente idea formas de eludir o posponer el pago de cuotas.

Según Hartmann (2020), afirmó desde la perspectiva de una empresa de recupero, afirma que las estrategias jugarán un rol importante a mediano plazo en la organización. Debido a una buena estrategia empresarial, la cual deberá ser eficaz y maximizando los recursos al menor coste posible. Con esta finalidad, las organizaciones deben utilizar tecnologías modernas y métodos de recopilación que permitan una visión sólida, legal y a largo plazo. Al respecto, Bragg (2021) sugiere que se deben aplicar técnicas de cobranzas para que el equipo de recolección sea más eficiente. Al final, en comparación con los esfuerzos del recupero de fondos invertidos, se recauda más dinero como resultado.

Los autores Morales & Morales (2014) señalan que, son los procedimientos de cobrar, las formas de negociación, así como los tiempos, descuentos, condonaciones, etc. orientados al segmento que se ha elegido, cuyo resultado se verá en el cumplimiento de parte de los clientes en pagar las deudas contraídas. De acuerdo con Molina (2005), la cobranza de deudas es un punto vital en la creación de un flujo de efectivo adecuado, lo cual es esencial para una liquidez

sana. En particular Villaseñor (1996) cita que la finalidad del cobro de deudas es cumplir a tiempo con cada una de las obligaciones contraídas y así mantener un nivel económico estable de la empresa. Considerando el beneficio del centro, se puede realizar el recupero considerando la cobranza efectiva manteniendo el coste de cobro, o se puede optar por el cobro razonable de la cuenta por cobrar para fidelizar al cliente.

Para conceptualizar las estrategias de cobranza se deben sustentar en la **primera dimensión** (a) Segmentación para Fernández (2009) afirma que para segmentar la cartera es necesario estimar las diferentes variables, las cuales permitirán definir de manera clara y precisa la clasificación del mercado. La segmentación debe formar parte de su modelo operativo de administración de la deuda. En resumen, Morales & Morales (2014) afirma que es importante clasificar los clientes en mora, conforme a las similitudes de los clientes y sus deudas respectivas, vale decir: tiempo de la deuda, precio, artículo, domicilio, perfil del deudor y/o deuda, de esa manera se agrupan los clientes impagos por características similares y se determinan las estrategias a emplear.

El propósito de Lewis (2005) nombra la creación de una data actualizada al detalle para que se pueda direccionar la táctica del cobro de morosos ubicados, teniendo como premisa organizacional que toda persona que tiene una deuda con la empresa es un deudor y como tal es un problema para esta. Obviamente debe ser tratado como tal usando formas y maneras de comunicación. Butaru, Chen, & Clark, (2016) se han propuesto como objeto de investigación la evaluación del nivel de crédito de la mayoría de los bancos comerciales. La encuesta concluyó que las razones que afectaron a la industria fueron su sensibilidad al comportamiento moratorio, la falta de planes estratégicos, la necesidad de medir la efectividad de la administración de riesgos y la urgencia de exclusividad y control regulatorio para evitar pérdidas crediticias. Es importante contar con un prototipo de control de crédito eficaz, de lo contrario, será uno de los principales motivos de proniciar la mora y pérdida de las empresas financieras

Como **segunda dimensión** (b) Políticas es explicada por Morales et al

(2014) como las normas que rigen el cobro de deudas, y las fases que realiza la organización, las cuales posibilitan el cobro de las líneas de créditos concedidos a los clientes. Recalca que: “Para que el sistema de recolección sea exitoso, necesita generar un ingreso monetario”. Estas reglas se aplican a varios componentes de una entidad comercial u organización que están directa o indirectamente involucrados, como: recursos humanos, marketing, control contable, finanzas e inversiones, etc. Estas políticas operativas se transmiten de los empleados más experimentados a los nuevos empleados para apoyar diferentes métodos, asegurando un trabajo de cobranza eficiente en la organización.

Las políticas del área de crédito y recupero son ideadas casi siempre por la alta gerencia, para ello se requieren de una buena comunicación entre el gerente y el jefe del área en mención, tiene como finalidad el comunicar eficazmente los por menores del crédito otorgado a la otra parte como lo afirma Chiriani-Cabello et al (2020). En ese sentido Kambura, B. (2016) explica en su estudio de evaluación de las estrategias cobranzas, recalca en el aspecto de la política que controlan los créditos, indicando que estas deben ser eficientes sea este tradicional o tecnológico para poder dar la seguridad y garantías de datos de los clientes que se vayan almacenado, generado informes que deben ser compartidos. También esta sección debe contar con el recurso humano competente a la función para que pueda sumar en disminuir la morosidad.

En relación con los aspectos de la estrategia de recuperación, estos fueron sugeridos por Ettinger y Goliet (2000) los cuales considero relevantes para el estudio los siguientes: Política de restauración, la cual es la totalidad de cada procedimiento aplicado por cada organización para recuperar las cuentas a su vencimiento. Esto puede evaluarse por el número de clientes o usuarios insolventes. Vega (2001) menciona que, para cumplir con lo esperado, dentro del área de recupero, es necesario presionar levemente al cliente, invitándolo a pagar en tiempo y forma, no solo por las complicaciones que genera la demora, también porque los clientes quienes pagan en tiempo y forma tienen mayor poder adquisitivo, incrementando así los ingresos del centro de negocios.

Además, describe como **tercera dimensión** (c) Fases de la cobranza: de acuerdo con Miranda (2018), las etapas del recupero de deudas sugieren que las agencias de recupero de deudas deben realizar etapas donde los clientes pasen de la prevención del cobro al cobro de deuda total. Frente a esta dimensión del recupero Wambugu (2012) puntualiza que entre las estrategias más efectivas está la de no antagonizar con el deudor, también está la de tercerizar la gestión de recupero de deudas a una entidad externa a la organización, siendo esta una comprobada alternativa de solución de cobranza. En cuanto Peteiro (2012) determina que las fases son procesos operativos de mucha trascendencia para el sector estatal más aun en el privado, porque forma parte del engranaje de la producción, teniendo finalmente como resultado la rentabilidad de la organización, para obtener tal logro se requerirá el compromiso de todos los elementos operativos del área, con el recurso humano calificado e identificado con los objetivos y metas trazadas del cobro.

Para ello Pérez (2015) menciona que las operaciones de cobranza suelen efectuarse mediante los siguientes pasos: avisos de cobranza, petición o seguimiento, gestión efectiva. Es relevante hacer uso de técnicas en función de la labor que se realice sobre ellas; sin embargo, antes de proceder con las fases de la cobranza, de acuerdo con cualquier ejercicio de control, se requiere un detallado de la cuenta mensual del deudor y avisos anticipados del área de recupero.

Para la **segunda variable** denominada Morosidad los autores Castañeda y Tamayo (2013) puntualizan que un cliente está en mora, cuando es inestable en sus pagos o ha dejado de hacerlo, contando con el cronograma de pagos para poder realizarlo. El segundo aspecto Chen & Murphy (2019) señalan el hecho de no cumplir con los pagos señalados se traducirán en un informe verbal negativo respecto su comportamiento del deudor, la baja calificación en la línea otorgada, el bloqueo para la obtención de otros productos crediticios, incremento de la tasa de interés debido al riesgo que amerita y posiblemente hacer uso del embargo respectivo al sueldo o activos que posee.

De igual forma Majaski (2019) refiere que un cliente o empresa al caer en mora adquiere una deuda y deja de cumplir con los pagos establecidos de forma regular y oportuna. En ese sentido, Brachfield (2003) considera que la palabra moroso tiene muchos significados diferentes y se usa a menudo en las organizaciones para referirse a los préstamos, hipotecas o financiación de un bien que no han sido cobrados luego de vencerse la fecha de pago, y para etiquetar estas operaciones crediticias son ciertamente malos y se cargan por pérdidas a través de cuentas relacionadas. Recarte (2009) describe que es un atraso o impuntualidad, en especial cuando se devuelve el artículo o se paga la cantidad adeudada. Siendo la morosidad, para el autor González (2012) que señala que es la mala sensación provocada en la empresa que ha otorgado el crédito, debido a la baja recaudación de los cobros, los mismo que atentan contra la liquidez para afrontar sus responsabilidades financieras. Coral (2010) indica que cuando no se efectúan los pagos, se dan los incumplimientos y se cae en morosidad, dando como resultado que no haya flujo de caja, lo que origina situaciones en las que las promesas de pago no se pueden cumplir. Por su parte, Jiménez (2018) define la mora como el acto del infractor, es la situación jurídica en la cual una persona se convierte en moroso definitivo, incurriendo en incumplimiento del deber de pago de la cuenta principal y de los intereses.

Para conceptualizar la morosidad se empleó **la primera dimensión de la variable 2** (a) Causas de la morosidad Aguilar et al. (2015) menciona que son derivadas de problemas relacionados con el ingreso del cliente, así como de situaciones foráneas, por mencionar: crisis de familia, situaciones de salud, olvidos, endeudamiento excesivo, etc. Siendo los motivos principales de caer en mora son: cultural, insolvencia y financiero, indirecto, intelectual, económico, emocional. Entre las causas de la morosidad existen dos efectos definatorios: la reacción en cadena y la bola de nieve espiral morosa. Efecto reacción en cadena según Sahuquillo (2012), se da en los casos en que la administración estatal no cuenta con los recursos y solvencia para pagar sus deudas, lo que lleva a las deudas del dueño, por el no pago del gobierno, por lo que hay complicaciones en la liquidación de pagos relacionados, etc. Efecto bolo de nieve, según Rivas (2014), este se inicia en la morosidad de un único cliente en la

cadena del comercio, este contagia a otro y así sucesivamente va la mora en aumento.

En cuanto al hecho problemático del estudio, Addae (2015) realizó su investigación en Ghana sobre las causas y el control de las cuentas en mora en las microfinanzas, donde se ha determinado que la causa del delito son los elevados intereses que se cobra, los grandes préstamos en efectivo, las malas evaluaciones a los clientes y la supervisión ineficaz, y de igual manera se mencionó que dichas estrategias de reversión de la gestión; serían el capacitar a los clientes antes y después de otorgar préstamos, proporcionar las tasas vigentes del mercado, seguimiento de clientes y operaciones ágiles en el desembolso, permitiendo un desarrollo robusto de las instituciones financieras. Desde la posición de Connell (2014), muestra que el incumplimiento de pago se mide por el tiempo de demora absoluto relativo al número de días pactados en los detalles del contrato. La razón de que se utilice la mora como variable explicativa significa que el efecto sobre las salidas se debe a cambios inesperados en el período de cancelaciones, ya que los términos del contrato son uno de los componentes del negocio.

Como **segunda dimensión de la variable 2 (b) Tipos de morosos** Brachfield (2013) describe los tipos de morosos indicando que no todos los deudores son iguales. Para ello, es necesario recopilar datos de cada cliente en mora, como liquidez, deuda, historial de pago, solvencia, etc. Esta información va a permitir conocer a la persona con la cual se trata y con qué tipo de clientes estamos rompiendo las reglas. En primer lugar, Aspe y López (1999) refieren que el comportamiento de las personas que actúan de manera diferente a su naturaleza, aunque no sea contraria. Esto apoya Mejía y Arboleda (2004) los cuales puntualizan que la cultura de pago son las actitudes de los clientes de forma habitual, y la dependencia con el consumo se determina en función de sus hábitos de compra y su consumismo rutinario; señalan al hábito de pagar las facturas a destiempo, la falta de disciplina de los clientes, el pago de otros adeudos y/o la no inversión de tiempo para satisfacer con las responsabilidades.

El diario Xinhua (2019) de Corea del Sur público que en menos del 1% estaban las cuentas morosas de los bancos, también informó que, en el primer trimestre de 2019, los bancos buscaron recuperar todos sus créditos, debido a que con anticipación promovieron una cultura financiera puesta en marcha a los clientes, lo cual ha mejorado la gestión del crédito y el proceso de concesión, especialmente para los préstamos familiares, siendo las más morosas y que caen en retrasos. Esto significa que los bancos ya liquidaron sus cuentas vencidas. En este sentido, Schizas (2015) conceptualiza la morosidad como un subproducto común de uno de los mercados de finanzas del mundo. El nicho de crédito comercial está creciendo y está respaldado por casi la mitad de las operaciones entre las empresas a nivel mundial. Sin embargo, la definición "morosidad" se refiere a diversos tipos de comportamiento, Los métodos más comunes parecen ocurrir cuando los clientes saludables pagan sus cuotas después de su vencimiento.

Así mismo, refiere como **tercera dimensión de la variable 2** © Aspectos para Gonzáles J. (2011) precisa que corregir el problema de forma irresponsable a los compromisos financieros asumidos, se requiere tomar en cuenta ciertos aspectos para combatir el incremento de este delito monetario de adeudo. Es esencial la teoría de Jara (2014) respecto al descuento por pronto pago indicando que este se convierte en un incentivo para liquidar antes del vencimiento del plazo de cancelación en el que se benefician y que estos propicien y animen a los demás deudores lo cual es conveniente para ambas partes porque el deudor obtendrá descuentos favorables por su compra y la empresa se beneficiará del cobro inmediato del anterior préstamo concedido. Lewis (2014), realizó un análisis, teniendo como objetivo el identificar las razones por las cuales se producen la morosidad de los créditos afectados, con el fin de proponer soluciones para reducir las infracciones. Se concluyó que, las razones que inciden en la mora en el pago son externas porque son factores que la empresa no puede controlar, y la mora en el pago de las deudas es solo temporal, sin embargo, los clientes que se atrasan en el pago son compensados en menos de un mes. En algunas entidades, la mora es un indicador que no dura mucho, ya que siempre habrá clientes que se atrasen en

el pago, sin embargo, aún pueden pagar todo el dinero prestado a pesar de todo, lo que lleva a una situación de incumplimiento de pago.

El propósito de Kwadwo (2018) fue el determinar los motivos más relevantes de los retrasos en la devolución de los préstamos financieros, siendo uno de los factores la concesión de múltiples líneas de crédito, lo que provocaba agitación entre los clientes el no poder cancelarlo, tampoco tienen las herramientas necesarias o suficientes para evaluar a los consumidores, que consideran una estrategia para registrar a todos los clientes con cada clase de crédito y sus propias referencias, las personas pueden verificar esto en dicho sistema y evitar el mal crédito. Los aspectos en mención son las transacciones comerciales que deben registrarse por términos de pago, si estos términos no se cumplen, se deben cobrar intereses de demora. Los intereses o acuerdos entre partes relacionadas deben ser condicionales. Podrás denunciar abuso o mal uso para su reparación y así evitar demoras en plazos e intereses.

El enfoque conceptual está dado por la estrategia, siendo definida por González y Castañeda (2006), como un plan para lograr un resultado, que consiste en un conjunto complejo de acciones y tácticas relacionadas con el concepto del plan, que ayuda a tomar las decisiones debidas y el conjunto de resultados posibles. mejor. Pueden ser flexibles porque operan en diferentes niveles simultáneamente, sensibles al entorno y sujetos a cambios. Mientras que, los autores Van y Wachowicz (2002), afirmaron acerca del cobro o cobranza como el proceso de obtención de un monto correspondiente a la prestación de una actividad o la realización de un intercambio por un bien, producto o línea financiera. El custodio del grupo suele ser la persona que proporciona los bienes o servicios asumidos.

Por tal motivo, la Unión Europea, ha tomado ciertos acuerdos al respecto, eliminando el inoportuno asociado a la aceptación de la Directiva del Consejo 2000/35/CE de 29 de junio de 2000 y del Parlamento Europeo. Establecer escalas para hacer frente a los retrasos operativos. Se marcaron tres objetivos: (i) Como remedio, se cobran intereses sobre la deuda sobre el precio normal del dinero

cuando los préstamos no se pagan a tiempo. (ii) Los acreedores pueden recuperar los gastos de cobro pasando estos gastos al deudor, que tendrá que pagarlos sin culpa. (iii) Se han establecido los trámites judiciales (hasta 90 días); procurando hallar la efectividad para las violaciones de la aplicación cuando se utilizan recursos judiciales. El 23 de febrero de 2011 se dio a conocer en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva 2011/7/UE sobre medidas para combatir el retraso en las transacciones comerciales.

Conforme Aguilar et al. (2015) indica que la mora decisiva, provocada por los trámites de la empresa y significativa al momento del cobro, provoca baja liquidez, incertidumbre en saldar una deuda con un tercero y por ende causar pérdidas a la empresa. Incluido si el consumidor no cumple con pagar según lo acordado, se le conoce como el cliente en mora al individuo que es culpable por pagar retrasado o por el impago respectivo. Según Díaz (2017), el manejo de la gestión de recupero es de gran importancia, se pretende acortar los días para asegurar el pago, se deben acortar los plazos máximos para minimizar costos financieros y reducir riesgos. La acción en cuestión debe realizarse en tiempo y forma para poder pagar los préstamos otorgados, es importante comunicar siempre con el cliente, además, las actividades de cobro de deudas y alternativas perjudiciales para la organización. se registran, las negociaciones deben realizarse con el cliente y continuar por el método de pago, permitiendo garantizar que el deudor no se retrase, evitando que ingrese en mora.

De la misma manera, Moreta (2014), refiere que la cartera impaga representa préstamos que no han sido pagados a tiempo y una parte de los activos en forma de documentos". Las carteras con vencimiento en el pasado se consideran préstamos que no han sido cancelados. Por ende, esta cartera atrasada a menudo tiene lagunas en la política de préstamo inconsistente, o en la mayor cantidad de sucesos repetitivos donde este sistema no está disponible, hay casos en los que un cliente afirma ser insolvente debido a factores externos, como el estado económico o la muerte. A menudo, es este caso donde la falta de control de una cartera de clientes, el análisis o seguimiento mal fundamentado de los préstamos otorgados es un problema para cualquier negocio. La ausencia de

procesos efectivos de cobro de deudas crea una falta de claridad en la gestión del flujo de efectivo y da como resultado que las inversiones realizadas no se devuelvan.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

Para esta tesis, se pudo observar el tipo de investigación aplicada o tecnológica — afirma Ñaupas H., (2014) - la cual está orientada a solucionar las situaciones difíciles o problemáticas de la vida productiva de la sociedad, llamada también tecnológica debido a que el resultado final es más que un conocimiento puro, científico son tecnológico. Por lo último mencionado, este presente análisis de estudio es aplicada debido a que es muy útil en la adecuación de la información obtenido del capítulo teórico y la información académica para la resolución de la situación propuesta.

#### **Enfoque**

El reciente estudio fue elaborado mediante el enfoque cuantitativo según lo enuncio Ñaupas et al. (2014), cuya característica principal es el uso de métodos y técnicas numéricas lo cuál va de la mano con la medición, magnitudes, la observación de las unidades de análisis, el muestreo y el trabajo estadístico. Se utilizó la recolección de datos con el fin de comprobar la hipótesis, sustentándose en medir numéricamente mediante del estudio estadístico, con la idea de concebir ciertos patrones de comportamiento cuyo fin principal sería el probar las teorías.

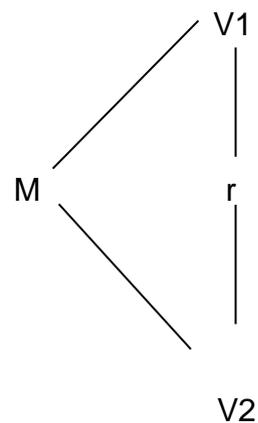
#### **3.1.2 Diseño de investigación**

En este análisis se empleó un examen no experimental, en el cual no existe la manipulación de las variables de parte del estudioso. Entendiendo que lo más importante fue el acto de observar los fenómenos con el fin de compararlos afirmo Hernández, Fernández y Baptista (2014). Igualmente, pertenece al nivel descriptivo correlacional, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) quien afirmó ser descriptivo porque investiga y tipifica propiedades, sus características, como los perfiles de los grupos humanos, personas, sistemas, cosas o cualquier otra anomalía que se adhiera a una prueba. Vale decir, estudia las principales características de algún fenómeno, describiendo las

tendencias de la persona o grupo humano. También es correlacional de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cual señala que esta modalidad de investigación se centra en conocer el grado de relación existente entre dos o más variables, conceptualización o categorías en un escenario singular. Por ello, la importancia de entender el standard de correlación de las variables de estrategias de cobranza con la variable morosidad por medio de una guía predecible para una comunidad o grupo poblacional.

## Corte

Igualmente es de corte transversal, pues para este estudio se recogió la información en un solo tiempo refiere Hernández, Fernández y Baptista (2014) agregando que se trata también de efectuar una descripción de las variables en mención. Tal como se aprecia en la siguiente figura:



M = Departamento de crédito y cobranza

V1 = Variable Estrategias de cobranza

V2 = Variable de Morosidad

r = Correlación entre variables

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Estrategias de cobranza**

#### **Definición conceptual**

Según Coronel (2016), indica que, son las habilidades en el recupero de deudas, la cual está asociada a la reducción de la cartera pesada. Para mejorar los hábitos de pago de un cliente, la empresa debe analizar la situación financiera de un cliente y recomendar alternativas para diferentes tipos de insolvencia.

#### **Definición operacional**

Para evaluar la variable Estrategia de cobranza se emplearon las siguientes 3 dimensiones: Segmentación, Políticas y Fases de la Cobranza más 10 indicadores.

#### **Indicadores**

Indican las características principales de cada dimensión, los mismos que fueron presentados en la matriz de operacionalización de variables en la sección de anexos.

#### **Escala de medición**

Tipo Likert.

### **Variable 2: Morosidad**

#### **Definición conceptual**

Según Castañeda y Tamayo (2013) puntualizan que un cliente está en mora, cuando es inestable en sus pagos o ha dejado de hacerlo, contando con los datos necesarios para cancelarlos en la fecha indicada.

## **Definición operacional**

Para evaluar la variable Morosidad se emplearon las siguientes 3 dimensiones: Causas de morosidad, Tipos de morosos y Aspectos más 14 indicadores.

## **Indicadores**

Indican las características principales de cada dimensión, los mismos que fueron presentados en la matriz de operacionalización de variables en la sección de anexos.

## **Escala de medición**

Tipo Likert

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Estuvo compuesta por el personal involucrado en el recupero de la cartera pesada integrada por el gerente del área, los jefes de grupo y los gestores del cobro, siendo los responsables de administrar el área correspondiente en cumplimiento de sus compromisos acordados. Para Pensante (2016), el cual señala que la población finita la cual es posible medir por medio de los grupos humanos, los cuales están asociados por ciertas cualidades o son fáciles de identificar y de contabilizar. Mientras que Carrasco (2005) señala que la población es el grupo de integrantes perteneciente a una unidad de análisis, a un lugar o espacio en común para el desarrollo investigativo.

#### **3.3.2 Muestra**

Estuvo indicada por toda la población materia del presente estudio debido a ser una cantidad mínima, pidiendo realizar el estudio respectivo a todos sus componentes. Asimismo, para Hernández et. al (2014) estará integrada por un subgrupo de integrantes lo que vendría a ser una población.

### **3.3.3 Muestreo**

Se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico ya que el analista seleccionó a cada integrante de acuerdo con su criterio. Los estudiados fueron 50 integrantes los cuales vienen a ser la población de estudio. De los cuales es 1 administrador 4 supervisores y 45 gestores de cobranza. Sáez (2017), indica que la muestra es un grupo de individuos que simbolizan a la población. La muestra estuvo agrupada mediante las indicaciones de la investigación de la población, al seleccionar la muestra se tomaron elementos que señalan a la población de donde se obtuvo la información para los estudios respectivos.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnicas.**

Fue oportuno la aplicación de la encuesta, la cual hace uso de la secuencia efectuado a través de interrogantes, los cuales tratan de saber de cada elemento que pertenece a cierto grupo del recurso humano, por ello la importancia del uso, puesto que otorgan abundantemente a los estudios descriptivos, mediante la observación se llega a efectuar el análisis de cada particularidad del contexto, hábitos, empleabilidad, intercambios y demás características del individuo. (Hernández et al., 2010).

La Encuesta fue la técnica empleada. Siendo orientada a los 50 colaboradores de la oficina de cobranza del Callao, siendo direccionada mediante la variable independiente y la variable dependiente con la finalidad de resolver la conexión que existe a través de las dos variables. Para ello Maldonado (2015) afirma que de acuerdo con el objetivo señalado por el investigado se deben

realizar preguntas definidas.

### **Instrumento**

Para esta investigación se hizo uso del cuestionario, el cual es la sumatoria de preguntas direccionadas a recopilar los datos requeridos a cuentas de los objetivos trazados. (Hernández et al., 2010). La herramienta utilizada en esta tesis es el cuestionario. Este es el tipo de colector más común porque es económico y puede proporcionar un ángulo de visión más amplio. Se puede hacer de manera presencial, por correo, teléfono o en línea (Fulcrum, 2018). Para ambas variables, se consideró como posibles opciones de respuestas las indicadas en la escala tipo Likert 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 casi siempre, 5 Siempre.

### **Tabla 1**

#### *Ficha Técnica del instrumento*

Instrumento	Cuestionario para los gestores de cobranza de la empresa
Autor	Apellido 1 Apellido 2, Nombres
Población	Gestores de Inversiones Jc & Asociados SAC
Número de Ítems	Estrategias de cobranza: 10 ítems y Morosidad: 14 ítems.
Año	2022
Aplicación	Virtual
Duración	30 minutos.

Nota: Elaboración propia

### **Validez.**

Hernández et al (2010) indica que la validación, es un concepto importante el cual señala la magnitud en el cual el instrumento es medido y pretende medir la otra variable. Se entiende por validez al valor expresado por cierto instrumento, el cual señala cierto dominio indicado del volumen a ser medido. Para esta oportunidad, el presente instrumento metodológico será expuesto al juicio profesional de tres expertos, los mismos que concluyeron, señalando que el actual instrumento contiene la validez requerida, encontrando también la claridad, pertinencia y

claridad, las mismas que persigue la actual investigación.

El instrumento usado para este análisis del presente estudio fue presentado a juicio de expertos a quienes se les solicitó el dictamen de 2 doctores siendo 1 experto en metodología el otro experto en metodología y finanzas ambos docentes de la Universidad Cesar Vallejo y un tercer experto en finanzas y Mba egresado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuya relación figuran a continuación:

**Tabla 2**

*Validación de expertos*

Experto	DNI	Aplicabilidad del instrumento	Observaciones
Dr. Ledesma Duran Carlos Alejandro	07854005	Aplicable	Existe suficiencia
Dr. Costilla Castillo Pedro Constante	09925834	Aplicable	Existe suficiencia
Mba. Minaya Seminario Luis Alberto	15941273	Aplicable	Existe suficiencia

Nota: Elaboración propia

**Confiabilidad.**

Indica George et al. (2003) el uso del Coeficiente del alfa de Cronbach para hallar la viabilidad de los datos obtenidos. Para Gates y Mc Daniel (2006) señala que es el volumen o aforo que cuenta el instrumento para crear soluciones congruentes al ser aplicado en segunda oportunidad, bajo situaciones similares en los posibles. En el presente estudio se halló el grado de confiabilidad por medio del software "JASP 0.14.1" el cual realiza acciones estadísticas de diagnóstico de datos para la creación de tablas y gráficos, de tal manera resuelve el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el mismo que evidencia el nivel de confiabilidad, tomando en cuenta los diferentes rangos.

### Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

Dónde:

K: El número de ítems  $\sum v_i$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems  $vt$ : Varianza de la suma de los Ítems  $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La confiabilidad está determinada por ciertos valores que se encuentran en la siguiente tabla:

**Tabla 3**

#### *Niveles de Confiabilidad*

Valores Nivel	Valores Nivel
De -1 a 0 No es confiable	De 0,9 a 1 Alta confiabilidad
De 0,01 a 0,49 Baja confiabilidad	De 0,01 a 0,49 Baja confiabilidad
De 0,01 a 0,49 Baja confiabilidad	De 0,5 a 0,75 Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89 Fuerte confiabilidad	De 0,76 a 0,89 Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1 Alta confiabilidad	De 0,9 a 1 Alta confiabilidad

Nota: Elaboración propia

Por tal razón, la solución que se obtuvo para poder acceder y encontrar el nivel de confiabilidad del cuestionario aplicado al estudio, es la siguiente, teniendo en cuenta la relevancia de los datos usados en la misma, indicando que la información de estos cuadros se obtuvo mediante el Software "JASP 0.14.

**Tabla 4**

#### *Estadística de fiabilidad de la Estrategias de Cobranza*

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.881	10

Nota: Elaboración propia

Interpretación: como se puede apreciar, la resolución del Alfa de Cronbach arroja un valor de 0.881; indicando que el instrumento es de Fuerte confiabilidad y apto para la recopilación de datos.

### **Tabla 5**

#### *Estadística de fiabilidad de la Morosidad*

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.887	14

Nota: Elaboración propia

Interpretación: como se puede apreciar, la resolución del Alfa de Cronbach arroja un valor de 0.887; indicando que el instrumento es de Fuerte confiabilidad y apto para la recopilación de datos.

### **Tabla 6**

#### *Estadística de fiabilidad de las Estrategias de Cobranza y la Morosidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.928	24

Nota: Elaboración propia

Interpretación: como se puede apreciar, la resolución del Alfa de Cronbach arroja un valor de 0.929; indicando que el instrumento es de Alta confiabilidad y apto para la recopilación de datos.

### **3.5 Procedimientos.**

Concretizando, una vez obtenido la confiabilidad del instrumento, se obtuvo la autorización de la Gerencia para la puesta en escena al interior del departamento de créditos y cobranzas la toma de la encuesta respectiva a los colaboradores afines al presente estudio el 2 de diciembre del presente año, siendo validados tanto por el gerente respectivo como de los jefes de sección de la empresa Inversiones Jc & Asociados S.A.C. e inmediatamente se dio una charla informativa respecto al instrumento anónimo a ser aplicado al personal de la

empresa, cuyo título es “Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022” con la idea de afirmar la situación de dificultad en el área citada de la entidad, para ello se ideó una prueba inicial a 5 Jefes Superiores y 45 Gestores haciendo un total de 50 colaboradores.

Tanto el instrumento ha sido revisado, como validados por los asesores a cargo del actual estudio. La información recopilada fue cargada en una hoja Excel para luego adecuarla al formato exigido por el software estadístico JASP 0.14.1, obteniendo la fiabilidad requerida para el instrumento mediante el estadístico Alfa de Cronbach, así como los gráficos y cuadros, con los cuales se pudo analizar y llegar a serias conclusiones obtenidas mediante el instrumento aplicado a la fuerza de colaboradores del área en estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

Para Walpole et al. (2012) declara que la estadística descriptiva está compuesta de ciertos métodos que abarcan procedimientos para recolectar, presentar, analizar e interpretar los datos. De forma tal, que la obtención de información del presente estudio se desarrollará teniendo en cuenta los objetivos trazados previamente. Con la finalidad de optimizar el tratamiento de procesar la información se hizo uso de la estadística inferencial con la Prueba de Hipótesis, la cual permitirá efectivamente el examinar los datos del presente estudio metodológico. En esa línea de pensamiento Myers el autor señala que este concepto estadístico agrupa los procedimientos y tecnologías usados en obtener las conclusiones de la información obtenida de una muestra poblacional.

Estadígrafo Rho de Spearman

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

$\rho$  = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

### **3.7 Aspectos éticos.**

En la actual investigación se tomó en consideración las indicaciones éticas, en relación con la información recopilada, las cuales cuentan con los niveles de veracidad, confidencialidad, originalidad y objetividad; lo indicado se vio reflejado en la prueba de confiabilidad. De la misma manera, se ha tomado en cuenta la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación de la Universidad y la aplicación de las Normas APA 6ta edición.

### III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

**Tabla 6**

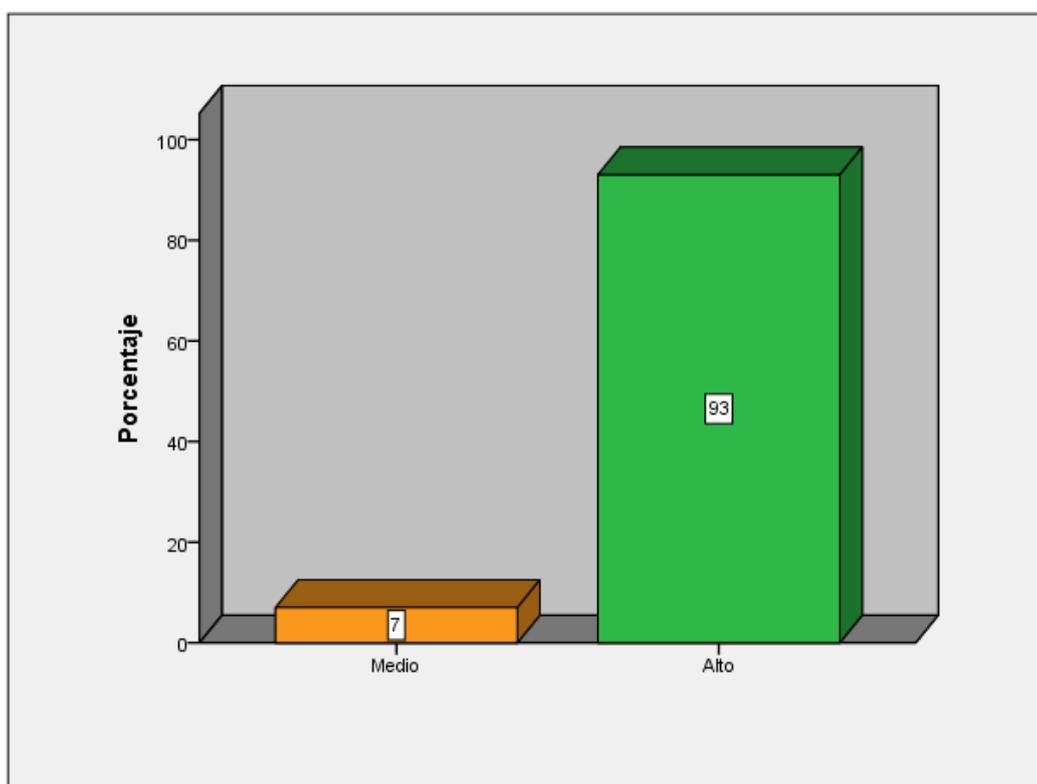
*Variable estrategias de cobranzas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	7	7,0
	Alto	93	93,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 1**

*Variable: estrategias de cobranzas*



**Interpretación:** Según la tabla 6, como en la figura 1, se dictaminó en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron estar de acuerdo con las estrategias de cobranza en un nivel alto del 93%, y en un nivel medio del 7% de personas encuestadas indicaron estar medianamente de acuerdo.

**Tabla 7**

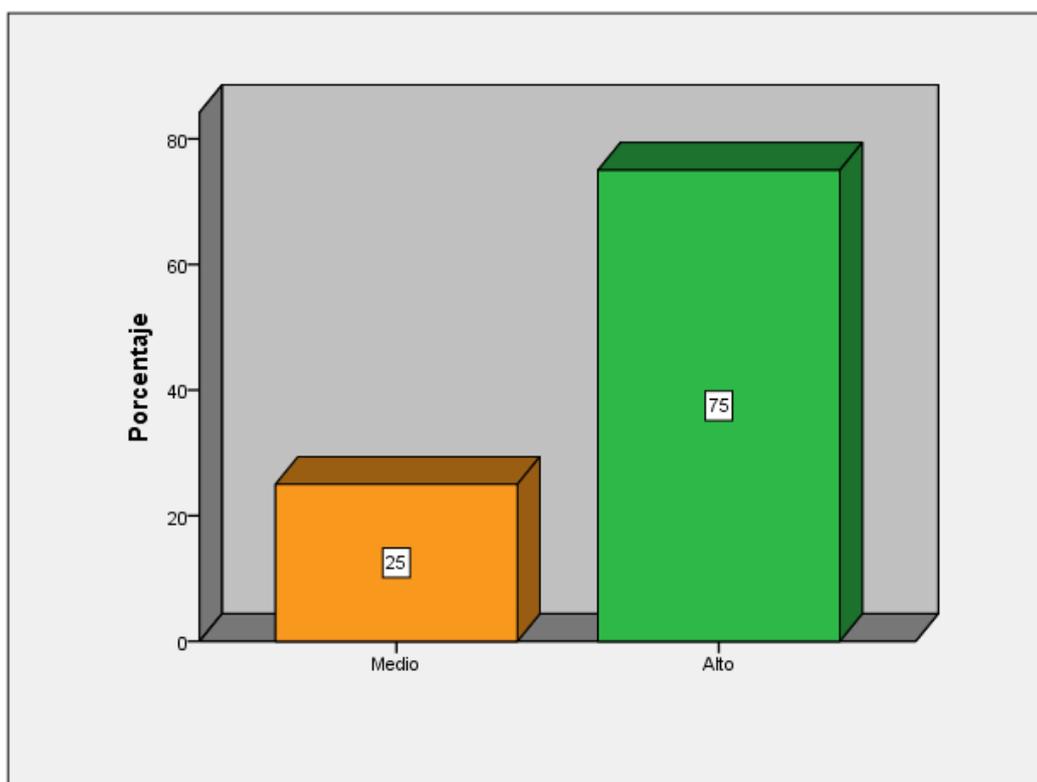
*Dimensión: Segmentación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	25	25,0
	Alto	75	75,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 2**

*Dimensión: Segmentación*



**Interpretación:** Según la tabla 7, como en la figura 2, se dictamino en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron estar de acuerdo con las estrategias de segmentación de la cobranza en un nivel alto del 75%, y en un nivel medio del 25% de personas encuestadas indicaron estar medianamente de acuerdo.

**Tabla 8**

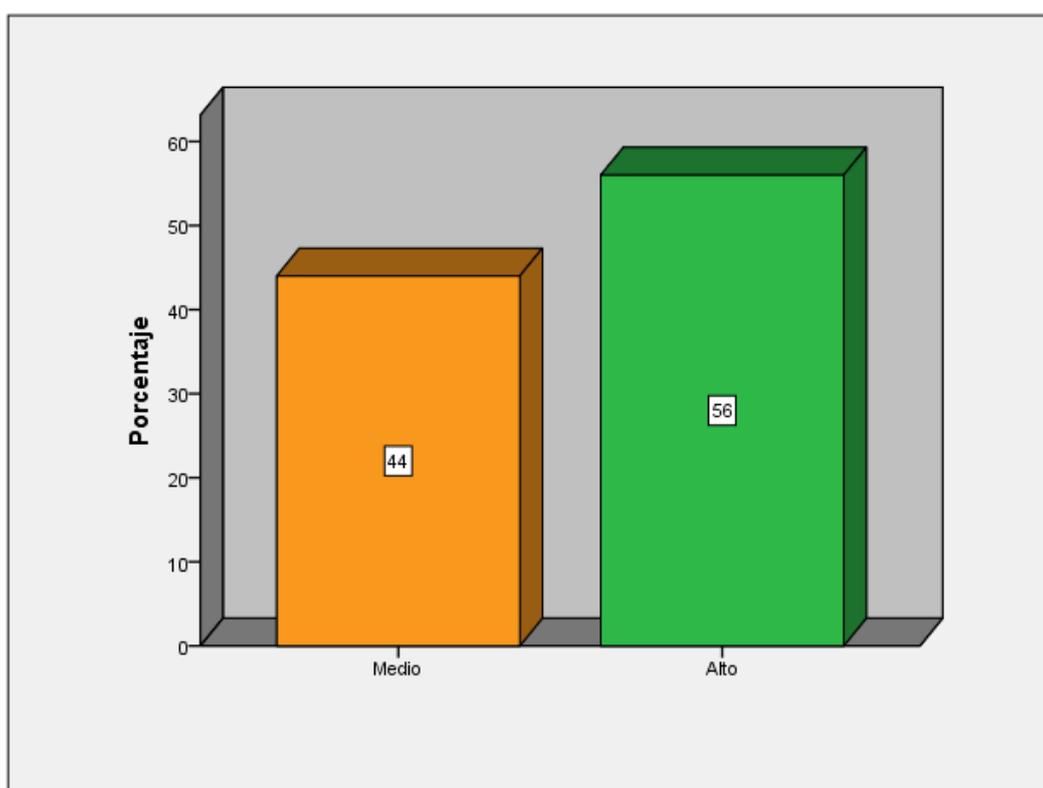
*Dimensión: Políticas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	44	44,0
	Alto	56	56,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 3**

*Dimensión: Políticas*



**Interpretación:** Según la tabla 8, como en la figura 3, se dictaminó en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron estar de acuerdo con las estrategias de políticas de cobranza en un nivel alto del 56%, y en un nivel medio del 44% de personas encuestadas indicaron estar medianamente de acuerdo.

**Tabla 9**

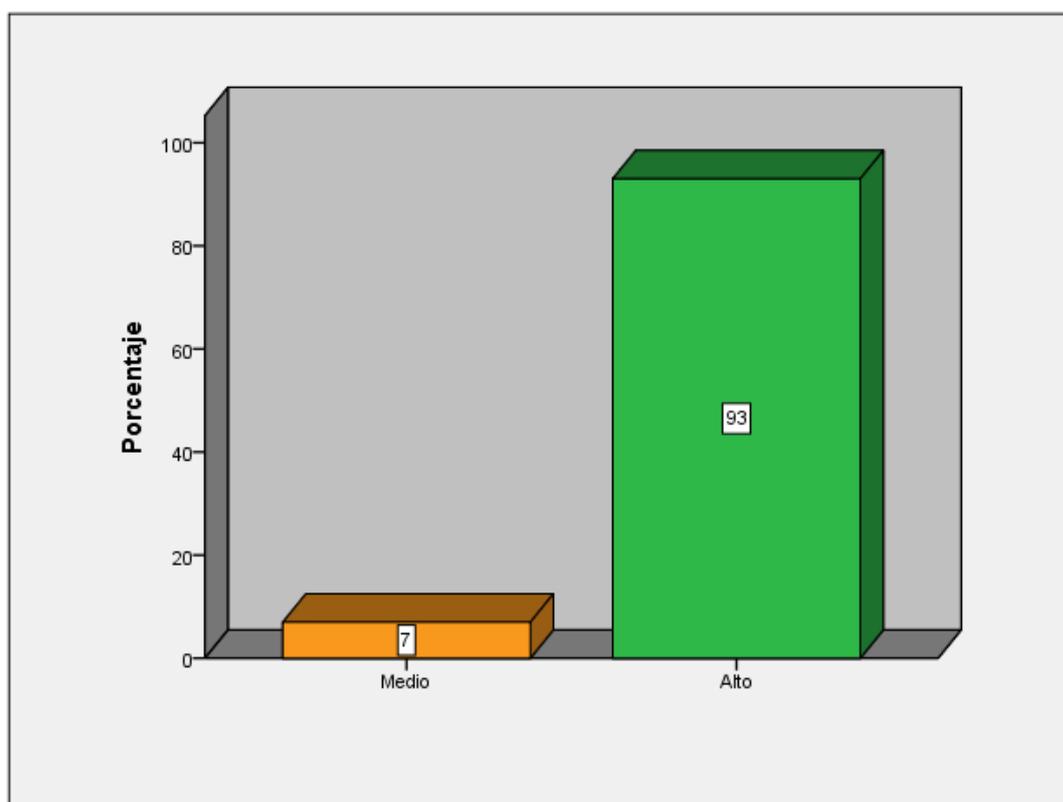
*Dimensión: Fases de la Cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	7	7,0
	Alto	93	93,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 4**

*Dimensión: Fases de la Cobranza*



**Interpretación:** Según la tabla 9, como en la figura 4, se dictaminó en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron estar de acuerdo con las estrategias de fases de la cobranza en un nivel alto del 93%, y en un nivel medio del 7% de personas encuestadas indicaron estar medianamente de acuerdo.

**Tabla 10**

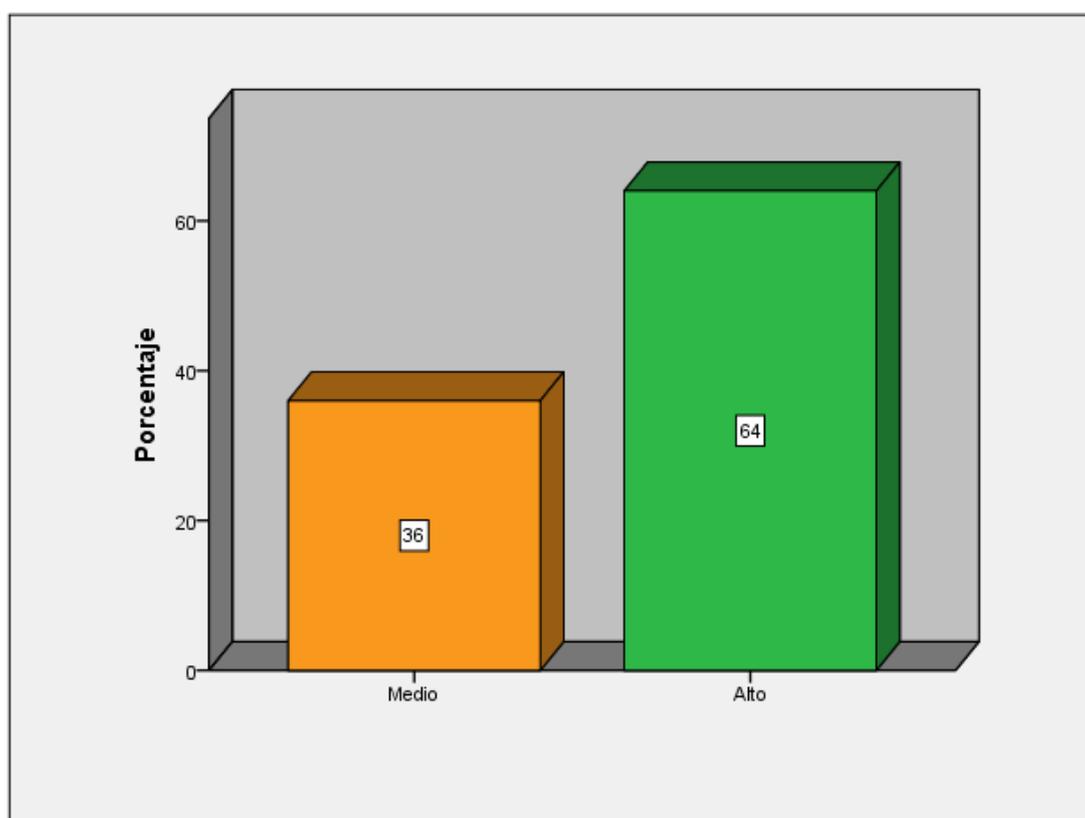
*Variable 2: Morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	36	36,0
	Alto	64	64,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 5**

*Variable 2: Morosidad*



**Interpretación:** Según la tabla 10, como en la figura 5, se dictamino en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron que la morosidad está en un nivel medio del 36%, mientras, el 64% lo observa en un nivel alto.

**Tabla 11**

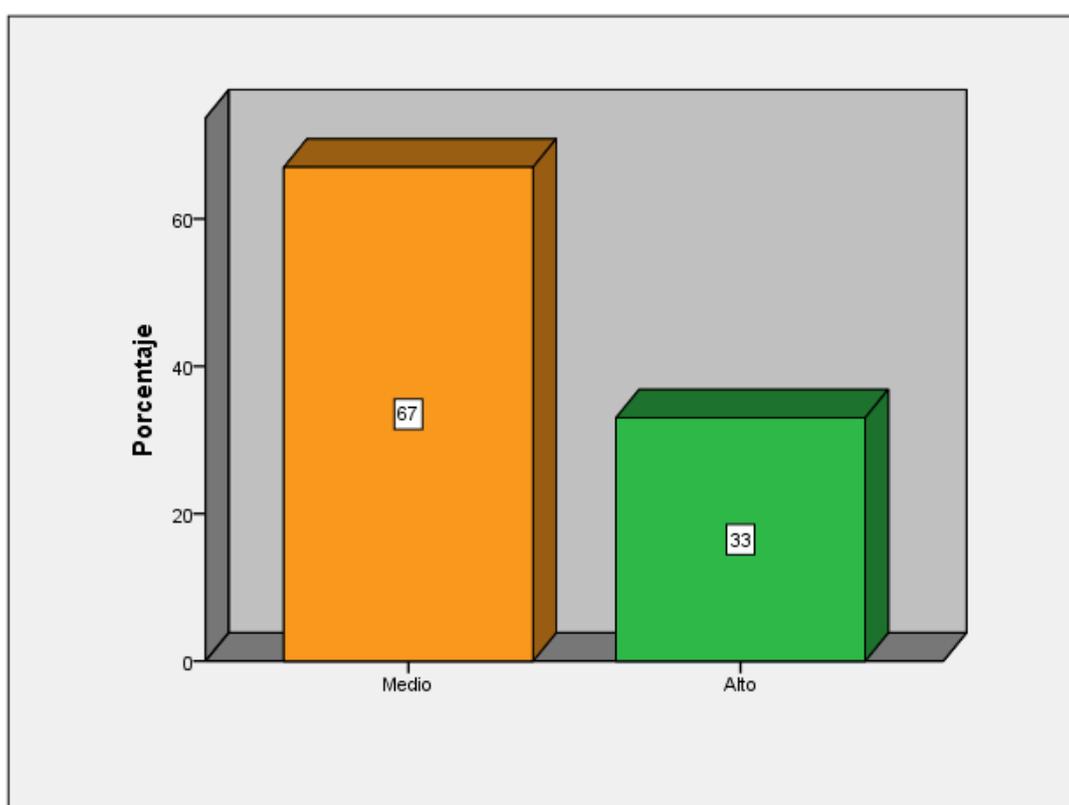
*Dimensión: Causas de la Morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	67	67,0
	Alto	33	33,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 6**

*Dimensión: Causas de la Morosidad*



**Interpretación:** Según la tabla 11, como en la figura 6, se dictaminó en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron que las causas de la morosidad están en un porcentaje medio del 67% y en un porcentaje alto del 33%.

**Tabla 12**

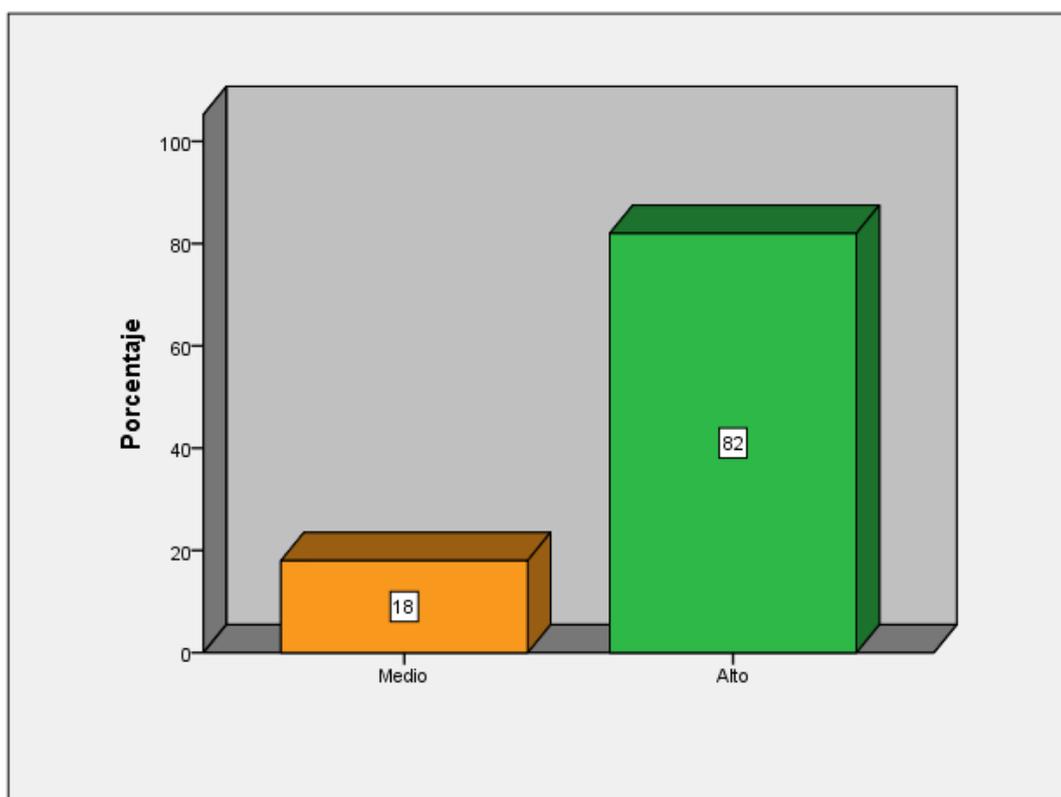
*Dimensión: Tipos de Morosos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	18	18,0
	Alto	82	82,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 7**

*Dimensión: Tipos de Morosos*



**Interpretación:** Según la tabla 12, como en la figura 7, se dictamino en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron que los tipos de morosidad están en un porcentaje medio del 18% y en un porcentaje alto del 82%.

**Tabla 13**

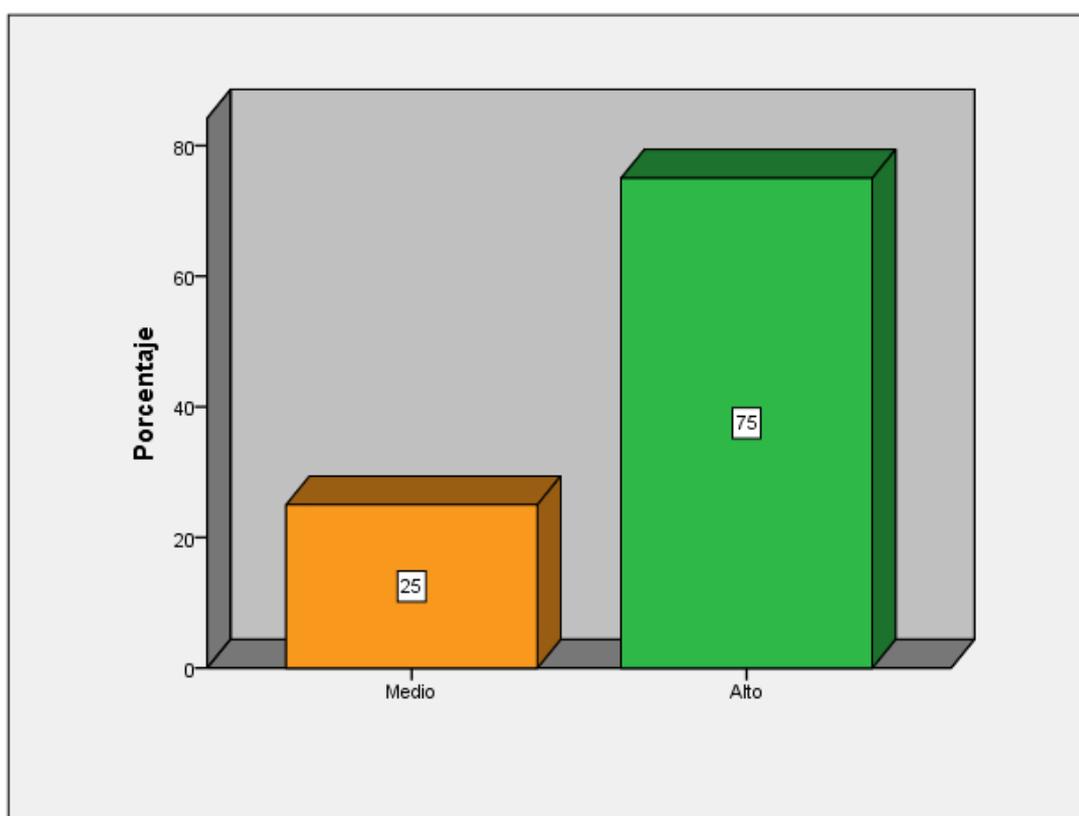
*Dimensión: Tipos de Morosos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	25	25,0
	Alto	75	75,0
	Total	100	100,0

Fuente: Software SPSS versión 26

**Figura 8**

*Dimensión: Aspectos*



**Interpretación:** Según la tabla 13, como en la figura 8, se dictamino en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron que los aspectos de la morosidad están en un porcentaje medio del 25% y en un porcentaje alto del 75%.

## 4.2 Contratación de Hipótesis

Para efectuar la prueba de Hipótesis, se realizó la aplicación a las pruebas estadísticas inferenciales efectuadas, las cuales determinaron la comparación de la confiabilidad sobre la conexión que existe entre la variable 1 y la variable 2 del presente estudio, como también de sus dimensiones, por intermedio del cual se tomaron en cuenta a la hipótesis general y la hipótesis específica, continuando con la ejecución de la prueba de normalidad. De esta manera se llegó a la conclusión de cuál sería la fórmula estadística a emplear.

### Prueba de Normalidad

En el estudio se analizó el desenvolvimiento de las variables Estrategias de cobranza y la Morosidad se efectuó la siguiente prueba de normalidad:

- a) La nivelación de significancia final es de 5% o 0.05;
- b) Si  $p > 0,05$  = Distribución normal y
- c) Si  $p < 0,05$  = Distribución no paramétrica.

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	,538	100	,000	,278	100	,000
MOROSIDAD	,412	100	,000	,607	100	,000

Fuente: Software SPSS versión 26

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 14, se empleó la técnica estadística de Kolmogorov-Smirnov, la cual tuvo como muestra del análisis a 100 encuestados. En adición se evidencio que el valor de significancia de las variables Estrategias de cobranza y la Morosidad tuvo un sig. Bilateral calculado de 0.000 que es mayor al sig. Bilateral teórico de 0.005, lo cual significo que las cifras obtenidas evidencio Normalidad por tener un resultado menor a 0.05.

**Tabla 15***Coeficiente de Rho Spearman*

Valor de Rho Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

### **Prueba de Hipótesis General**

Ho: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022

**Tabla 16**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Estrategias de cobranza y Variable 2: Morosidad.*

		Correlaciones		
			Variable 1: Estrategias de Cobranzas	Variable 2: Morosidad
Rho de Spearman	ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		100	100
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		100	100

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,005 (bilateral).

Fuente: Software SPSS versión 26

**Conclusión:** Conforme al producto conseguido de la prueba general de la tabla 16, los cuales señalan que el valor de prueba  $p= 0.000$  que es menor al sig. Bilateral teórico de 0.005 mediante el Coeficiente de Rho de Spearman, é indicando que el valor de significancia es de 0,366, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

#### **Prueba de Hipótesis Específica 1:**

Ho: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año

2022.

**Tabla 17**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: segmentación y la Variable 2: Morosidad.*

		Correlaciones		
		SEGMENTACION MOROSIDAD		
Rho de Spearman	SEGMENTACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,096
		Sig. (bilateral)	.	,341
		N	100	100
Rho de Spearman	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	-,096	1,000
		Sig. (bilateral)	,341	.
		N	100	100

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

Fuente: Software SPSS versión 26

**Conclusión:** Según la tabla 17, el nivel de relación entre la Dimensión segmentación de la variable Estrategias de cobranza y la variable Morosidad, de acuerdo al Rho de Spearman es de  $-0,096$  este resultado evidencia una correlación negativa grande y perfecta, por lo tanto, el nivel de significancia es  $p=0,341 < 0,05$ ; en resumen, se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se da por aceptada la hipótesis nula (H0). Se concluyó que no existe relación significativa entre la segmentación y la morosidad en los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

### **Prueba de la Hipótesis Específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre las políticas y la morosidad en los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre las políticas y la morosidad en los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

**Tabla 18**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Políticas y la Variable 2: Morosidad.*

		Correlaciones		
		POLÍTICAS MOROSIDAD		
Rho de Spearman	POLÍTICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,370
		N	100	100
Rho de Spearman	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,370	.
		N	100	100

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

Fuente: Software SPSS versión 26

**Conclusión:** Según la tabla 18, el nivel de relación entre la Dimensión Políticas de la variable Estrategias de cobranza y la Variable Morosidad, de acuerdo con el Rho de Spearman es de 0,091 este resultado evidencia una correlación positiva muy alta, por lo tanto, el nivel de significancia es  $p=0,370 < 0,05$ ; en resumen, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Se concluyó que existe relación significativa entre las Políticas y la morosidad en los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

### **Prueba de Hipótesis Específica 3:**

Ho: No existe relación significativa entre las fases de la cobranza y la morosidad en los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre las fases de la cobranza y la morosidad en los clientes de empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

**Tabla 19**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre Dimensión 3: Fases de la cobranza y la Variable 2: Morosidad.*

		Correlaciones		
		Fases de la Cobranza	Morosidad	
Rho de Spearman	Fases de la cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Morosidad		Coeficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Software SPSS versión 26

**Conclusión:** Según la tabla 19, el nivel de relación entre la Dimensión Fases de la cobranza de la variable Estrategias de cobranza y la Variable Morosidad, de acuerdo al Rho de Spearman es de 0,366 este resultado evidencia una correlación positiva baja, por lo tanto, el nivel de significancia es  $p=0,000 < 0,05$ ; en resumen se acepta la hipótesis alterna (H1) y se da por rechazada la hipótesis nula (H0). Se concluyó que, si existe relación significativa entre las Fases de la cobranza y la morosidad en los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.

#### IV. DISCUSION

Es conveniente remitirse a los antecedentes iniciales, como también de las teorías mostradas en el capítulo II, resaltando las fortalezas como las debilidades metodológicas para el análisis respectivo en la investigación y teniendo el enfoque central de cumplir los objetivos trazados en el capítulo I los cuales se evidenciaron en los resultados hallados, asimismo se continuo con describir y analizar cada uno de los descubrimientos obtenidos. También, el de investigar para poder argumentar tanto la validez y la confiabilidad respectiva de los instrumentos, el cual procede de ambas variables en estudio, permitiendo saber la relación significativa existente entre las variables estudiadas. Por ello, fue necesario investigar al interior de la validez de los instrumentos.

Como objetivo general se propuso dar solución a la pregunta de investigación general: ¿Cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022?, de la misma manera indicar que el objetivo general de la investigación es: “Identificar si existe relación entre estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022”.

En la prueba de Confiabilidad o Fiabilidad respecto al instrumento correspondiente a la variable Estrategias de cobranza y la Morosidad se logró apreciar en la Tabla 5 con 0.928, calificación que señala de “Alta confiabilidad”. Se determinó que la naturaleza de los resultados obtenidos, si son cualitativos o cuantitativos se realizó la prueba de normalidad según la Tabla 14, los mismos que indican que las variables Estrategias de cobranza y la Morosidad no proviene de una distribución normal.

De acuerdo con la hipótesis general: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, se obtuvieron los productos hallados a través del procedimiento de correlación Rho de Spearman

se demostró según la tabla 16, la reciprocidad de 36.6% (0,366) señalando que la correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de empresa comercializadora de electrodomésticos, en tiempos del Covid – 19 en el año 2022 es positiva baja entre las variables en estudio. También, se encuestó a los gestores de cobranza, logrando obtener el análisis descriptivo, el cual muestra que un Alto nivel (93 %) de gestores señaló estar de acuerdo con las Estrategias de Cobranzas, y en un nivel medio (7%) de gestores señalaron estar medianamente de acuerdo. Con lo cual, la percepción de la variable Morosidad es de un alto nivel (64 %) y en un nivel medio (36%) entre los encuestados.

Datos que fueron comparados a los hallados por Bruno (2018) en su investigación titulada: “Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018, el mismo que concluyó señalando los valores presentados, evidenciando la existencia de una correlación Rho de Spearman, siendo moderada, inversa directa 61.0% (-0.610) altamente significativa, dándose por aceptada la hipótesis general. Estos cálculos, muestran que, mediante una planificación, como parte de las técnicas del cobro al interior de la entidad, será fructífera la rebaja del índice de morosidad. En un escenario contrario, de no aplicarse oportunamente, las cifras de cuentas morosas se incrementarían. Con estos resultados se afirma que las Estrategias de cobranza si aportan de manera favorable hacia la Morosidad.

Además, González y Castañeda (2006), define a la Estrategia como un proceso para lograr algo, el mismo que está definido por etapas basados en órdenes tácticas alineadas al plan maestro, el cual anima a tomar decisiones claras con el fin de concretar los objetivos previstos. También son versátiles adaptadas para diferentes escenarios operativos a la vez, prácticas al entorno y a la vez perfectibles.

Por otro lado, Brachfield (2003) afirma que la morosidad consta de diferente significancia, ya sea para el rubro comercial como son los créditos impagos luego de vencerse la fecha de cancelación, así como los créditos denominados cartera pesada, siendo contablemente anotados en la sección de

perdida de la empresa. Por lo expuesto, de acuerdo con lo indicado líneas arriba y apreciando los resultados se corrobora la correlación existe entre las variables Estrategias de cobranza y morosidad debido a ello se requiere la adecuación de optimas tácticas del recupero de deudas para aminorar el índice de mora en los clientes.

De la misma manera, en concordancia con la hipótesis específica 1: existe relación significativa entre la segmentación y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022; se realizó la comprobación de hipótesis, apreciando que no se obtuvo relación significativa entre la segmentación de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, la cual se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman de acuerdo a la tabla 17, e indicando que el valor de significancia es de  $-0,096$ . También, se encuestó a los gestores de cobranza, logrando obtener el análisis descriptivo, los cuales indicaron estar de acuerdo con las estrategias de segmentación de la cobranza en un nivel alto del 75%, y en un nivel medio del 25% de personas encuestadas indicaron estar medianamente de acuerdo. En tanto los encuestados respondieron que existen diversas causas de morosidad en un nivel medio (67 %) y siendo el nivel alto del 36% respectivamente.

Esta información estadística fue contrastada con la de Ayala M. (2020) el cual refiere en su tesis "Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo - 2020", la cual concluye señalando que la finalidad principal fue ubicar los puntos difíciles de la mora, también de las cuotas de microcréditos. Mostro por medio del Rho de Pearson una correlación ( $r = 0.323$ ) entre la calificación del deudor con la mora de los usuarios, la coexistencia de relaciones positivas é igualmente obtuvo un bajo nivel de correlación debido al valor significativo de  $0.001$  menos de  $0,05$ . Tal como señala y obtuvo Ramírez, F. (2015) en su investigación, la cual se enfocó en hallar los puntos claves de los clientes en mora en el pago de pequeños préstamos.

Por lo tanto, aplico la estandarización de datos, teniendo en cuenta los cambios sociales y económicos de la cartera, también sobre los activos de las microempresas ante una posible insolvencia. Utilizando formas estadísticas de clasificación entre 2002 - de 2014, dándose pruebas estadísticas en los tiempos de cambio, agregando a ello, información como: edad, sexo, número de personas bajo su cuidado y género del desertor, la casa en la cual vive, experiencia laboral en el rubro, por ejemplo. Teniendo reservado en la capa de datos una importante

correspondencia con el cliente impago.

Para López (2018), una estrategia es un plan con una meta u objetivo específico, en el que se detallan las realidades de las actividades. Su definición deriva de un término militar y se usa en tiempos de guerra, y en este teatro de operaciones dado, la táctica hace uso de una serie de maniobras que pueden dominar a un oponente, lo cual es ilegal. La primera orden en una estrategia de cobranza de adeudos es que la empresa señale con confianza las causas que permitan segmentar y/o clasificar la solvencia del deudor, priorizar la estrategia de cobro utilizando el monto adeudado, las fechas de vencimiento tardías y la solvencia, utilizar instrumentos que permitan una coexistencia pacífica y alturada con los deudores, e identifique inconvenientes o prácticas abusivas de cobro de deudas, asegurándose de que la organización no participe en ninguna actividad así identificadas, seleccionando opciones apropiadas para determinar el estado legal del deudor y ejerciendo más presión sobre él, y tratando con deudores enojados y agraviados al discutir las condiciones financieras.

En tal sentido, de acuerdo con lo indicado precedentemente y a la luz de la solución se confirma la correlación existente entre la segmentación de la cartera y la morosidad, siendo de vital relevancia en esta nueva normalidad post Covid19 adecuar las estrategias del cobro inicialmente por la segmentación y/o clasificación de los deudores de acuerdo con las características singulares que los agrupa. Esta estrategia debe de ir acorde con el tipo de cliente que se aborda, puesto que no todos los deudores son similares y los créditos otorgados fueron distintos.

De acuerdo al objetivo específico 2, se diagnosticó la existencia de una relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, la correlación se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman conforme a la tabla 18, e indicando que el valor de significancia es de 0,091, se precisó que las políticas como estrategia de cobranza incide de cierta manera en reducir los niveles de la morosidad en los clientes de una organización comercial. También, se encuestó a los gestores de cobranza, logrando obtener el análisis descriptivo, el cual mostro en base a los resultados de los colaboradores encuestados de la organización, los cuales indicaron estar de acuerdo con las estrategias de políticas de cobranza en un nivel alto del 56%, y en un nivel medio del 44% indicaron estar medianamente de acuerdo.

La información obtenida fue contrastada con la tesis de Bello, Rodríguez y Córdoba (2018), titulado “Planes para Mejorar la Gestión de Cartera de Empresas de la Industria Farmacéutica”, en la sección de resultados indica que el crédito que se otorga sin anticipar adecuadamente las variables macroeconómicas externas, pueden afectar la solvencia del cliente, las cuestiones anteriores requieren ser resueltas por diversas razones: las políticas de crédito implementadas afectan la liquidez de la entidad y el incumplimiento del deudor dificulta el cumplimiento de sus obligaciones con las partes. Finalmente, podrá analizar las previsiones que resulten de la implementación de la nueva política de cartera y tomar decisiones que ayuden a mejorar el flujo de caja de su empresa.

En este sentido, Manes (2005) indica que estos son los procedimientos establecidos por la organización y deben ser seguidos de acuerdo con la misión. La eficacia de las políticas de cobranza de la empresa es posible de monitorear evaluando el alcance de las cuentas pendientes de pago. Las políticas de cobranza de la empresa deben basarse en la recuperación del crédito sin comprometer la permanencia del usuario, en este caso referido al cliente. Se debe adoptar un enfoque excluyente en la implementación de la gestión de cobranza, donde las diversas técnicas que utiliza la organización

están ordenadas por su política general de recupero, lo que significa que las instituciones de crédito dan un tiempo razonable para desembolsarlos o fijar un plazo para la cancelación de deudas.

Así mismo, de acuerdo a lo indicado líneas arriba y ante las cifras de los resultados se confirma la correlación existente entre la dimensión Políticas de la variable estrategias de cobranza y la variable Morosidad, teniendo presente el tiempo post pandémico, son apropiadas las indicaciones del Ettinger y Goliet, (2000) que señala que cada cuenta deudora debería ser cancelada en la fecha indicada del contrato; recalca que si la empresa cuenta con Políticas consecuentes y viables ajustadas a las circunstancias del usuario, se incrementa la posibilidad de reducir la carga morosa; siendo necesaria la aplicación de políticas de facilidades de pago, campaña por pronto pago, promoción de beneficios, una de pago de 1ra cuota a 60 días, reducción de intereses y simplificación administrativa de documentos. El objetivo central de las Políticas de cobranza es agilizar e inducir al cliente a que cumpla con sus obligaciones comerciales contraídas.

De la misma manera, en concordancia con la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre las fases de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, para ello se efectuó la conexión de hipótesis, presentando el análisis de la correlación se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman como se aprecia en la tabla 19, e indicando que el valor de significancia es de 0,366, este resultado evidencia una correlación positiva baja, por lo tanto, el nivel de significancia es  $p=0,000 < 0,05$ . También, se encuestó a los gestores de cobranza, logrando obtener el análisis descriptivo, el cual mostro que en un nivel alto del 93%, y en un nivel medio del 7% de personas encuestadas indicaron estar medianamente de acuerdo con las Fases de la cobranza. Además, los encuestados señalaron que la morosidad está en un nivel medio del 36%, mientras que el 64% lo observa en un nivel alto.

Esta información es corroborada por Bruno L. (2018) en su estudio titulado

Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018” el cual finaliza anunciando que mediante el proceso personalizado de búsqueda y ubicación del usuario se puede detectar la cultura de pago del cliente, los plazos de pago y capacidad de cancelación; permitiendo considerar que mientras más se utilicen estas técnicas de cobro al deudor como: la visita personal, el contacto por teléfono, brindarle información sobre fraccionamientos, y cuanto más cerca se enfoque el contacto con el usuario, mejorara la probabilidad de disminuir la cartera de impagos.

Al respecto, Pérez (2015) se refiere a las fases del cobro, las cuales suelen darse a través de los siguientes pasos: avisos de cobro, seguimiento al cliente, justo procedimiento o resolución de casos. Es imperativo aplicar técnicas en competencia a la labor que se aplique sobre ellas; sin embargo, antes de iniciar el proceso de recupero, se requiere presentar como método de control, un estado de cuenta mensual al deudor y un recordatorio de la oficina de cobranza respectiva.

Así mismo, de acuerdo con lo indicado líneas arriba y ante las cifras obtenidas en la resolución, se confirma la correlación existente entre la dimensión fases de la Cobranza y la morosidad, tomando en cuenta la situación actual luego del Covid 19, siendo vital el cumplimiento de cada una de las fases de cobranzas para el crecimiento de la organización con el objetivo de incrementar el flujo económico suficiente para la continuidad como persona jurídica. Deberá enfatizar, adecuar o agregar algunos de estos métodos del recupero de liquidez señalados por, Ettinger y Goliet (2000), algunas de ellas son: recordatorios por escrito formal o aviso de cobranza al cliente; llamadas telefónicas como recordatorio de pago; visitas personales al domicilio del deudor; recurso legal como cartas notariales agotando la vía administrativa previa a la demanda judicial respectiva y finalmente a través de la agencia de cobranza o tercerización del recupero, destinado para los casos difíciles de cobro, entendiendo que tal centro es especializado en el tema, contando con abogados y personal idóneo.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Acorde al objetivo principal, se diagnosticó la existencia de una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, la correlación se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman, é indicando que el valor de significancia es de 0,366, preciso que las estrategias de cobranza inciden de cierta manera en reducir los niveles de la morosidad en los clientes de una entidad comercial.

### **Segunda**

Conforme al objetivo específico 1, se diagnosticó la no superveniencia de una correlación significativa entre la segmentación de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, la concordancia se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman, e indicando que la valoración de significado es de - 0,096, preciso que la segmentación como estrategias de cobranza no afecta ni incide de forma alguna en reducir los niveles de morosidad en los clientes de organización mercantil.

### **Tercera**

De acuerdo al objetivo específico 2, se diagnosticó la presencia de una correspondencia significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, la correlación se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman, e indicando que la cotización de importancia es de 0,091, preciso así que las políticas como estrategia de cobranza incide de cierta manera en reducir los niveles de morosidad en los clientes de una firma de negocios.

## **Cuarta**

Se confirma el objetivo específico 3, el cual diagnosticó la subsistencia de un nexo entre las fases de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa significativo comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022, la correlación se dio mediante el Coeficiente de Rho de Spearman, e indicando que el coste de distinguido es de 0,366, preciso que las fases de la cobranza como estrategia incide de cierta manera en reducir los niveles de morosidad de los deudores de una sociedad crediticia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Priorizar las estrategias de cobranza con el fin de reducir los porcentajes de impagos en la organización, las mismas que van a permitir tomar las decisiones adecuadas para optimizar la cartera de clientes actual, lo cual producirá una reducción de la mora, mayores ingresos y una fluidez en la liquidez de las siguientes operaciones de crédito en los clientes identificados con la empresa.

### **Segunda**

Mejorar la técnica de segmentación de la cartera de forma clara, exacta y precisa, lo cual permitirá conocer al cliente deudor para posteriormente idear una táctica y un programa de recupero efectivo, también aportará información estadística para ser medidas en una gestión predictiva del riesgo de crédito. Igualmente se sugiere añadir a los datos personales y de la deuda adquirida de cada cliente, las referencias personales y sociales con lo cual se apreciaría tanto el nivel social y moral de los mismos.

### **Tercera**

Actualizar las políticas de cobranza acorde a la nueva normalidad, de manera precisa, objetiva y de puertas abiertas, teniendo el informe de la solvencia monetaria de la cartera de deudores, a su vez concediendo un abanico de soluciones para los distintos perfiles de deudores morosos, con la sola idea de superar la errada cultura en los pagos.

### **Cuarta**

Capacitar en las diferentes fases de la cobranza a los colaboradores encargados del contacto personal con los clientes, para que puedan transmitir y alentar una óptima cultura de pagos, control de ingresos y evitar los atrasos debido a la mala

## REFERENCIAS

Aguilar, G., & Camargo, G. (2015). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Perú: Instituto de Estudios Peruanos.

Acrota V. (2019). *Influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - Periodo 2008-2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Unidad de Posgrado Facultad de Administración. Para optar el grado de: Maestro en Ciencias: Administración (Mba), con Mención en Gerencia Financiera y de Riesgos. Arequipa – Perú.

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12264/UPac\\_obvv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12264/UPac_obvv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Addae A. (2015). *Causes and Control of Loan Default/Delinquency in Microfinance Institutions in Ghana*. American International Journal of contemporary research.

Aspe, V. López, A. (1999). *Hacia un desarrollo humano, valores, actitudes y hábitos*. México: Limusa

Ayala, M.(2020). *Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Peru.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75672/Ayala\\_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75672/Ayala_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y Negociar con Morosos*. Barcelona *Capitulo II, Edición gestión S.A.* Recuperada de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/uceda\\_lorena\\_ventas\\_credito\\_morosidad\\_clientes.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/uceda_lorena_ventas_credito_morosidad_clientes.pdf)

Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona: Recuperado de

<https://www.profiteditorial.com/libro/analisis-del-moroso-profesional/>

Bello, Rodríguez y Córdoba. (2018) *Plan de Mejora para el Control de Cartera Vencida en Empresa Del Sector Farmacéutico*. Universidad Católica de Colombia Facultad Ciencias Administrativas Especialización Administración Financiera. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepository.ucatolica.edu.co%2Fbitstream%2F10983%2F16219%2F1%2FPLAN%2520DE%2520MEJORA%2520PARA%2520EL%2520CONTROL%2520DE%2520CARTERA%2520VENCIDA%2520EN%2520EMPRESA%2520DEL%2520SECTOR%2520FARMACEUTICO.pdf&clen=1022350

Bruno, L.(2018). *Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018. Maestra en Administración de Negocios – MBA*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51707/Bruno\\_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51707/Bruno_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Butaru, F., Chen, Q., & Clark, B. (2016). *Risk and risk management in the credit card industry. Washington* (Tesis de titulación) <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2016.07.015>

Bragg, S. (2021). *Debt collection strategies*. Accounting Tools, 1. Obtenido de Accounting Tools: <https://bit.ly/3t2wETD>

Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad Financiera mi Banco- Jaén 2015*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3030>

Coronel, M. (2019) *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Maestría en Finanzas y*

*Gestión de Riesgos*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.  
chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepository.uasb.edu.ec%2Fbitstream%2F10644%2F6642%2F1%2FT2868-MFGR-Coronel-Dise%25C3%25B1o.pdf&cflen=7234467

Cárdenas O. & Salazar J. (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia*. Maestría en Finanzas Corporativas. Colegio de Estudios Superiores de Administración Bogotá, Colombia.  
<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC201700500.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Carrasco S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Editorial San Marcos

Carrascosa, A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus*. Instituto Español de Analistas Financieros IEAF – Fundación de Estudios Financieros FEF. [https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro\\_DdT\\_24.pdf](https://www.ieaf.es/images/Publicaciones-FEF/Documentos-de-trabajo/DOC-24/Libro_DdT_24.pdf)

ComexPeru (2022). *Créditos corporativos a empresas grandes, medianas y mypes crecieron un 4.4% en abril de 2022*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/creditos-corporativos-a-empresas-grandes-medianas-y-mypes-crecieron-un-44-en-abril-de-2022#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20morosidad,el%20mismo%20mes%20de%202021>.

Connell, W. (2014). *The Economic Impact of Late Payments*. Economics Papers 531, 17. Obtenido de <https://bit.ly/30rPUOf>

Castañeda, & Tamayo. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia de Real Plaza de la caja de*

*ahorro y credito Caja Trujillo 2010-2012*. Trujillo: UPAO.

Coral, F. (2010). *Análisis econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario peruano, Enero 2004-Julio 2009*.

(Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura, Piura, Perú).

Chalco, A. (2021) *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranza de Lima – 2021*. Maestra en Administración de Negocios – MBA.

Universidad

Cesar

Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72750/Chalco\\_CA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72750/Chalco_CA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Chen, J., y Murphy, C. (2019). *Default*. Investopedia. Recuperado de

<https://www.investopedia.com/terms/d/default2.asp>

Chino, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad / Electro Puno S.A.A. Periodo 2014 – 2015*. Para optar el grado académico de Magister en Contabilidad y Administración.

[Http://Repositorio.Unap.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unap/8789/Marina\\_Chino\\_Guevarra.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](Http://Repositorio.Unap.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unap/8789/Marina_Chino_Guevarra.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). *Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017*. Revista Científica de La UCSA, 7(1), 23–30.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Demirgüç-Kunt, A. & Detragiachi, E. (1998). *The Determinants of Banking Crisis in Developing and Developed Countries*. IMF Staff Papers, Vol. 45, n. 1, March. International Monetary Fund.

De Barrón, I.(2020). *LA CRISIS DEL CORONAVIRUS. La gran banca de Estados Unidos hunde el beneficio de marzo y anticipa una fuerte recesión.*  
<https://elpais.com/economia/2020-04-16/la-gran-banca-de-estados-unidos-hunde-el-beneficio-de-marzo-y-anticipa-una-fuerte-recesion.html>

Equifax y Emprende UP. (2022). *Lima, Amazonas y Cajamarca, son las regiones que reúnen mayor cantidad de deuda morosa.*  
<https://amcham.org.pe/news/equifax-y-emprende-up-lima-amazonas-y-cajamarca-son-las-regiones-que-reunen-mayor-cantidad-de-deuda-morosa/>

Ettinger R y Golieb, D. (2000). *Crédito y Cobranzas.* México. Editorial Continental.

Feleban.Hernandez (2022). *Indicador de morosidad Bancos - América Latina (% a setiembre 2021)* <https://www.felaban.net/noticias/516>

Fernández R. (2009). *Segmentación de mercados.* McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. A Subsidiary of The McGrawHill Companies, Inc. Recuperado de 42 [https://www.academia.edu/35795511/Segmentacion\\_de\\_Mercados\\_Ricardo\\_Fernandez](https://www.academia.edu/35795511/Segmentacion_de_Mercados_Ricardo_Fernandez)

García V.(2018). *Herramientas para disminuir la morosidad de la banca pública ecuatoriana, análisis del período 2008 al 2017.* Universidad Tecnológica Israel Escuela de Postgrados Maestría En Administración Pública. Trabajo De Titulación en opción al grado de Magister. Quito-Ecuador.  
<https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1834/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2018-015.pdf>

Gates, Roger y Mc Daniel Carl (2006). *Investigación de Mercados.* 6 ed. México D.F: Editorial Pearson Educación. 182p.

Gonzales, D., & Castañeda, S. (2006). *Estrategias: Referidas al aprendizaje, la*

*instrucción y la evaluación. Hermosillo sonora - México.* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ClSxbpMFHyQC&pg=PA16&dq=concepto+de+estrategias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwgdzL9ZTIAhVGRK0KHSSICNsQ6AEIOjAD#v=onepage&q=concepto%20de%20estrategias&f=false>

Gonzales & García (2012) La morosidad; un problema colateral de la crisis económica” España. VIII CIAEC 025 (Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad), recuperado de: <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>  
Visitado el 04/06/2016.

González, Julián (2011). *Medidas normativas para combatir la morosidad. Partida Doble*, 231, 21. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3600052>

Hartman, J. (2020). *Four Keys Of A Successful Debt Collection Strategy*. Forbes, 1. Obtenido de <https://bit.ly/3qnJsCk>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6º Ed.). McGraw-Hill.

Imbriani, C., Lopes A., (2019). *Effects of Credit Risk and Banking Supervision on The Access to Credit in a Dualistic Economy: The Case of Southern Italy*. Journal of Accounting and Finance, 19(1),135-146.

International Monetary Fund (2020). *Confronting the Crisis: Priorities for the Global Economy*. [www.imf.org/en/News/Articles/2020/04/07sp040920-SMs2020-Curtain-raiser](http://www.imf.org/en/News/Articles/2020/04/07sp040920-SMs2020-Curtain-raiser)

Jara, I. R. (2014). *Cobranza*. Lima Peru: Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración. Intiza. (2020). *Software para Gestión de Cobranzas*. Argentina: Centuri Link.

Jiménez, N. (2018). *Gestión de la calidad crediticia y la morosidad: alternativa de solución en los resultados económicos financieros de la CMAC del Santa, 2014-2015.*

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2013>

Kenneth, O., Chinsunum, O., & Irinyemi, A. (2017). *The impact of credit management strategies on liquidity and profitability.* Nigeria. Recuperado de

[https://www.academia.edu/39771320/The\\_Impact\\_of\\_Credit\\_Management\\_Strategies\\_on\\_Liquidity\\_and\\_Profitability](https://www.academia.edu/39771320/The_Impact_of_Credit_Management_Strategies_on_Liquidity_and_Profitability)

Kambura, B. (2016). *Effectiveness of debt collection strategies employed by information communication technology companies in Kenya: an analysis of telkomkenya* (A Research Submitted to the School of Business Management and Economics in Partial Fulfilment of the requirement for award of the Degree. (Master of Business Administration) Dedan Kimathi University of Technology.

Karungari, W. (2016). *The effect of debt collection strategies on financial performance of local authorities in Kenia. Nairobi - Kenia.* Recuperado de <http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Kwadwo, B. (September de 2018). *Causes and Management of Loan Delinquency*

*in Savings and Loans Companies in Ghana*. Asia pacific journals. de:  
[https://www.researchgate.net/publication/327814845\\_Causes\\_and\\_management\\_of\\_loan\\_delinquency\\_in\\_savings\\_and\\_loans\\_companies\\_in\\_Ghana](https://www.researchgate.net/publication/327814845_Causes_and_management_of_loan_delinquency_in_savings_and_loans_companies_in_Ghana). Lewis, J. (2014). Determination of the causes of delinquency in the credit portfolio of the national bank of costa rica.Paraiso de cartago.(Tesis de bachiller)  
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/168/Determinaci%C3%B3n%20de%20las%20causas%20de%20morosidad%20BNCR%20Para%20ADso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lewis, J. (2014). *Determination of the causes of delinquency in the credit portfolio of the national bank of costarica*. Paraiso de cartago. (Tesis de bachiller)  
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/168/Determinaci%C3%B3n%20de%20las%20causas%20de%20morosidad%20BNCR%20Para%20ADso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lewis, (2005) *Local Authorities and The Challenge of consumer Debt* Vol.26, No.1Stirling Park UK.

Maldonado, J. La Metodología de la Investigación (fundamento)(setiembre.2015)  
[https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/a\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigación](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/a_metodologia_de_la_investigación)

López, T. C. (2018). Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL - MATAGALPA. Matagalpa. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>

Majaski, C. (2019). *Delinquent*. Recuperado de <https://www.investopedia.com/terms/d/delinquent.asp#axzz1t2m8wLFy>  
Maldonado, J. La Metodología de la Investigación (fundamento)(setiembre.2015)

[https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/a\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/a_metodologia_de_la_investigacion)

Mejía Eleonora y Arboleda María (2004). *Psicografía en los consumidores caleños en los estratos 5 y 6*” Santiago de Cali. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. p.p. 16. Recuperado el 9 de Noviembre de 2008 en [dspace.icesi.edu.co/dspace/bitstream/item/445/3/psicografia.pdf](https://dspace.icesi.edu.co/dspace/bitstream/item/445/3/psicografia.pdf)

Miranda R. (2018). “*Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*”.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23257>

Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA30&dq=estrategias+de+recuperacion+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLjsqu1p7IAhVFo1kKHcGIADgQ6AEIKzAA#v=onepage&q=estrategias%20de%20recuperacion%20de%20cuentas%20por%20cobrar&f=false>

Morales (2014). *Crédito y Cobranza* (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.

Peteiro. (2012). *Blog: Sinapsys Bussines Solution*. Obtenido de <http://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-porprocesos-parte-i>

Pérez, J. F.(2015). *La gestión financiera de la empresa*. [Versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouchsp/reader.action?docID=5885834&query=La+Gesti%C3%B3n+Financiera+de+la+empresa>

Quimi, G. (2019) *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp s.a*. Tesis final previa la obtención del grado de magister en finanzas y

economía empresarial. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.ucsg.edu.ec%2Fbitstream%2F3317%2F14030%2F1%2FT-UCSG-POS-MFEE-172.pdf&cflen=1209349>

Ramírez, F. C. (2015). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia (Doctoral dissertation, Uniandes). <https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/6262>

Recarte A. (2009). *Definición de morosidad*. <https://www.libremercado.com/2009-11-23/alberto-recarte-conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-propios-6440724/>

Sáez, L. J. (2017). Investigación educativa: fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos: enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG, TFM y tesis, . Madrid: UNED.

Sahuquillo, R. (2012). "El efecto dominó de la morosidad". El País. Obtenido de [http://sociedad.elpais.com/sociedad/2012/07/30/actualidad/1343682030\\_504736.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2012/07/30/actualidad/1343682030_504736.html), accedido el 18 de Marzo de 2015.

Hernández. R., Fernández C. y Baptista, P. (2014). "Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw Hill Education, México.

Schizas, M. (2015). *Ending Late Payment*. The Association of Chartered Certified Accountants (ACCA), 5. Obtenido de <https://bit.ly/3emLujJ>

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). (2012). *Seguro de Banca y Seguros*. Obtenido de [www.sbs.gorb.pe](http://www.sbs.gorb.pe)

- Tuesta J. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, periodo 2015-2017*. Universidad Nacional Agraria de la Selva Escuela de Posgrado Maestría en Ciencias Económicas mención en Finanzas. Tesis Para optar al grado académico de MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS. Tingo María – Perú.  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1339/JATA\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1339/JATA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA261&dq=concepto+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3463liZXIAhVEPawKHTYZDqEQ6AEIMjAC#v=onepage&q=concepto%20de%20cobranza&f=false>
- Vega, A. (2001). *Administración*. Editorial Universidad Tecnológica de México.
- Villaseñor, E. (1996). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. Trillas. México
- Wambugu (2012). *The effect of debt collection strategies on financial performance of local authorities in Kenya*, university of Nairobi.
- Walpole, R. E., Myers, R. H.; Myers, S. L.; Ye, K. E.. (2012). *Probabilidad y Estadística para ingeniería y ciencias*. Pearson, 9 Edición.
- Win S. (2018). *What are the possible future research directions for bank's credit risk assessment research? A systematic review of literature*. London: Springer
- Xinhua. (2019). *S.Korea's bank loan delinquency ratio stays below 1 pct for 3 quarters*. News Xinhua. <http://www.xinhuanet.com/english/2019->

[05/28/c\\_138096963.htm](#)

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz operacional de la variable 1 (Estrategias de cobranza)**

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>ESTRATEGÍAS DE COBRANZAS</b>	Las Estrategias de Cobranza que refieren Ettinger et al. (2000), refieren que son necesarias para tener éxito en un negocio que otorga crédito, cualquiera sea el rubro del negocio, la utilidad del negocio depende del ciclo y la frecuencia el cual se volverá a invertir su capital.	Para evaluar la variable Estrategia de cobranza se emplearon las siguientes 3 dimensiones: Segmentación, Políticas y Fases de la Cobranza más 10 indicadores.	Segmentación	Antigüedad de la deuda	<b>Tipo Likert</b>
				Tipo de producto	
				Monto de la deuda capital	
			Políticas	Políticas restrictivas	
				Políticas liberales	
				Políticas racionales	
			Fases de la cobranza	Prevención	
				Cobranza	
				Recuperación	
				Extinción	

**Anexo 2: Matriz operacional de la variable 2 (Morosidad)**

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>MOROSIDAD</b>	La Morosidad para Recarte (2009), nos dice que es el retraso o la falta de puntualidad, especialmente en la devolución de una cosa o en el pago de una cantidad que debe.	Para evaluar la variable Morosidad se emplearon las siguientes 3 dimensiones: Causas de morosidad, Tipos de morosos y Aspectos más 14 indicadores.	Causas de la morosidad	Iliquidez y problemas financieros	<b>Tipo Likert</b>
				Económicas	
				Circunstanciales	
				Culturales	
				Del nivel intelectual	
				Causas emocionales	
			Tipos de morosos	Morosos fortuitos	
				Morosos intencionales	
				Morosos negligentes	
				Morosos circunstanciales	
				Morosos despreocupados	
			Aspectos	Manejo por plazos de pagos	
				Condicionar los intereses entre las partes	
				Denunciar los excesos	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>				
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022?	Identificar si existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	<b>ESTRATEGÍAS DE COBRANZAS</b>	Segmentación	Antigüedad de la deuda	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo				
					Tipo de producto					
					Monto de la deuda capital					
				Políticas	Políticas restrictivas	<b>NIVEL</b> Descriptivo - correlacional				
					Políticas liberales					
					Políticas racionales					
				Fases de la cobranza	Prevención	<b>DISEÑO</b> No experimental y de corte transversal				
					Cobranza					
					Recuperación					
					Extinción					
				<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>MOROSIDAD</b>	Causas de la morosidad	Iliquidez y problemas financieros	<b>Población y muestra</b> 100 colaboradores pertenecientes al área de Créditos y Cobranzas de la empresa en estudio
				¿Cuál es la relación entre la segmentación y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022?	Identificar si existe relación entre la segmentación y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	Existe relación significativa entre la segmentación y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.			Económicas	
Circunstanciales										
Culturales										
Del nivel intelectual										
Causas emocionales										
¿Cuál es la relación entre las políticas y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022?	Identificar si existe relación entre las políticas y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	Existe relación significativa entre las políticas y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	Tipos de morosos	Morosos fortuitos	<b>Técnicas</b> Encuestas con escala tipo Likert					
				Morosos intencionales						
				Morosos negligentes						
				Morosos circunstanciales						
				Morosos despreocupados						
¿Cuál es la relación entre las fases de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022?	Identificar si existe relación entre las fases de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	Existe relación significativa entre las fases de la cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.	Aspectos	Manejo por plazos de pagos	<b>Instrumentos</b> Cuestionario de 24 ítems					
				Condicionar los intereses entre las partes						
				Denunciar los excesos						

<b>Anexo 3: Instrumento</b>						
<b>Cuestionario sobre la Variable 1 (estrategias de cobranza)</b>						
Estimado(a) estudiante:						
Solicitamos su colaboración para que respondas con tranquilidad y sinceridad colocando la alternativa que mejor exprese tu respuesta según la tabla siguiente:						
Valoración						
Estoy totalmente en desacuerdo (1)	Estoy en desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Estoy de acuerdo (4)	Estoy totalmente de acuerdo (5)		
Valoración						
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		
Indicadores	ITEMS				Valoración	
	1	2	3	4	5	
<b>Dimensión 1: Segmentación</b>						
Antigüedad de la deuda	1	La antigüedad de la deuda del cliente nos permite realizar estrategias de cobranza				
Tipo de producto	2	El segmentar por tipos de productos como tarjetas, préstamos personales, microempresa, hipotecario, nos permite realizar mejores estrategias de cobranza				
Monto de la deuda capital	3	El segmentar por el monto de la deuda capital nos permite realizar mejores estrategias de cobranza				
<b>Dimensión 2: Políticas</b>						
Políticas restrictivas	4	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir al mínimo la morosidad				
Políticas liberales	5	Las políticas liberales no presionan de manera enérgica en el proceso decobranza				
Políticas racionales	6	Las políticas racionales ayudan a producir un flujo normal de crédito y decobranza				
<b>Dimensión 3: Fases de la cobranza</b>						
Prevención	7	La prevención nos permite disminuir el riesgo y evitar el incumplimiento de pago de un cliente.				
Cobranza	8	Las estrategias de cobranza nos permiten realizar la cobranza en tempranas instancias de mora				
Recuperación	9	Las estrategias de cobranza nos permiten recuperar adeudos de créditos en mora con tiempo de atraso				
Extinción	10	Las estrategias de cobranza de extinción nos permiten registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas				

<b>Anexo 4: Instrumento</b>						
<b>Cuestionario sobre la Variable 2 (morosidad)</b>						
Estimado(a) estudiante:						
Solicitamos su colaboración para que respondas con tranquilidad y sinceridad colocando la alternativa que mejor exprese tu respuesta según la tabla siguiente:						
Valoración						
Estoy totalmente en desacuerdo (1)	Estoy en desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Estoy de acuerdo (4)	Estoy totalmente de acuerdo (5)		
Valoración						
Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)		
Indicadores	ITEMS				Valoración	
	1	2	3	4	5	
<b>Dimensión 1: Causas de la morosidad</b>						
Iliquidez y problemas financieros	1	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque tienen problemas financieros y no disponen de fondos financieros				
Económicas	2	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque sus ingresos no son suficientes				
Circunstanciales	3	La impuntualidad de pagos de los clientes es por causas circunstanciales				
Culturales	4	Los clientes carecen de una cultura de pago y teniendo dinero no realiza el pago de sus obligaciones				
Del nivel intelectual	5	Los clientes por falta de conocimiento no entienden que se deben cumplir con puntualidad las obligaciones de pago				
Causas emocionales	6	La impuntualidad de pagos de los clientes es por algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones con la entidad				
<b>Dimensión 2: Tipos de morosos</b>						
Morosos fortuitos	7	Los morosos fortuitos son las personas que no cuentan con el dinero en el día pactado, porque no tienen liquidez				
Morosos intencionales	8	Los morosos intencionales son lo que pueden cumplir con sus obligaciones, pero no desean realizarlo				
Morosos negligentes	9	Los morosos negligentes no tienen intención de cubrir sus deudas y hacen uso de sus ingresos para otros gastos				

Morosos circunstanciales	10	Los morosos circunstanciales son los deudores con la intención de no cancelar la deuda, pero una vez que han superado sus contingencias la cancelan.					
Morosos despreocupados	11	Los morosos despreocupados son deudores que desconocen de la deuda y debido a ello no realizan el pago correspondiente					
<b>Dimensión 3: Aspectos</b>							
Manejo por plazos de pagos	12	Las operaciones comerciales se deben manejar por plazos de pagos, para aplicar los intereses por el retraso.					
Condicionar los intereses entre las partes	13	El condicionar los intereses entre las partes disminuye la morosidad					
Denunciar los excesos	14	Se deben denunciar los excesos a fin de corregir y evitar las demoras en los plazos e intereses.					

#### Anexo 4: Validación de instrumentos

#### Matriz CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: **Estrategias de cobranza**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Segmentación</b>							
1	La antigüedad de la deuda del cliente nos permite realizar estrategias de cobranza	X		X		X		
2	El segmentar por tipos de productos como tarjetas, préstamos personales, microempresa, hipotecario, nos permite realizar mejores estrategias de cobranza	X		X		X		
3	El segmentar por el monto de la deuda capital nos permite realizar mejores estrategias de cobranza	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Políticas</b>							
4	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir al mínimo la morosidad	X		X		X		
5	Las políticas liberales no presionan de manera enérgica en el proceso de cobranza	X		X		X		
6	Las políticas racionales ayudan a producir un flujo normal de crédito y de cobranza	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Fases de la cobranza</b>							
7	La prevención nos permite disminuir el riesgo y evitar el incumplimiento de pago de un cliente.	X		X		X		
8	Las estrategias de cobranza nos permiten realizar la cobranza en tempranas instancias de mora	X		X		X		
9	Las estrategias de cobranza nos permiten recuperar adeudos de créditos en mora con tiempo de atraso	X		X		X		
10	Las estrategias de cobranza de extinción nos permiten registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE** DNI: 09925834

Especialidad del validador: **CPC. DOCTOR EN ADMINISTRACION** ORCID: **0000-0002-1727-9883**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

**01 de diciembre del 2022**

**FIRMADO**

-----

Firma del experto validador

#### Anexo 4: Validación de instrumentos

Matriz CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: **Morosidad**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Causas de la morosidad</b>							
1	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque tienen problemas financieros y no disponen de fondos financieros	X		X		X		
2	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque sus ingresos no son suficientes	X		X		X		
3	La impuntualidad de pagos de los clientes es por causas circunstanciales	X		X		X		
4	Los clientes carecen de una cultura de pago y teniendo dinero no realiza el pago de sus obligaciones	X		X		X		
5	Los clientes por falta de conocimiento no entienden que se deben cumplir con puntualidad las obligaciones de pago	X		X		X		
6	La impuntualidad de pagos de los clientes es por algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones con la entidad	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Tipos de morosos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Los morosos fortuitos son las personas que no cuentan con el dinero en el día pactado, porque no tienen liquidez	X		X		X		
8	Los morosos intencionales son lo que pueden cumplir con sus obligaciones, pero no desean realizarlo	X		X		X		
9	Los morosos negligentes no tienen intención de cubrir sus deudas y hacen uso de sus ingresos para otros gastos	X		X		X		
10	Los morosos circunstanciales son los deudores con la intención de no cancelar la deuda, pero una vez que han superado sus contingencias la cancelan.	X		X		X		
11	Los morosos despreocupados son deudores que desconocen de la deuda y debido a ello no realizan el pago correspondiente	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Aspectos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Las operaciones comerciales se deben manejar por plazos de pagos para aplicar los intereses por el retraso.	X		X		X		
13	El condicionar los intereses entre las partes disminuye la morosidad	X		X		X		
14	Se deben denunciar los excesos a fin de corregir y evitar las demoras en los plazos e intereses.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE** DNI: 09925834

Especialidad del validador: **CPC. DOCTOR EN ADMINISTRACION** ORCID: 0000 0002 1727 9883

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

01 de diciembre del 2022

FIRMADO

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del experto validador

#### Anexo 4: Validación de instrumentos

#### Matriz CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Estrategias de cobranza

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Segmentación</b>							
1	La antigüedad de la deuda del cliente nos permite realizar estrategias de cobranza	X		X		X		
2	El segmentar por tipos de productos como tarjetas, préstamos personales, microempresa, hipotecario, nos permite realizar mejores estrategias de cobranza	X		X		X		
3	El segmentar por el monto de la deuda capital nos permite realizar mejores estrategias de cobranza	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Políticas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir al mínimo la morosidad	X		X		X		
5	Las políticas liberales no presionan de manera enérgica en el proceso de cobranza	X		X		X		
6	Las políticas racionales ayudan a producir un flujo normal de crédito y de cobranza	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Fases de la cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La prevención nos permite disminuir el riesgo y evitar el incumplimiento de pago de un cliente.	X		X		X		
8	Las estrategias de cobranza nos permiten realizar la cobranza en tempranas instancias de mora	X		X		X		
9	Las estrategias de cobranza nos permiten recuperar adeudos de créditos en mora con tiempo de atraso	X		X		X		
10	Las estrategias de cobranza de extinción nos permiten registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **Carlos Alejandro Ledesma Durand** DNI: **07854005**

Especialidad del validador: **Metodología** ORCID: **0000 0001 8901 0018**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**03 de diciembre del 2022**



Firma del experto validador

#### Anexo 4: Validación de instrumentos

Matriz CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: **Morosidad**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Causas de la morosidad</b>							
1	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque tienen problemas financieros y no disponen de fondos financieros	X		X		X		
2	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque sus ingresos no son suficientes	X		X		X		
3	La impuntualidad de pagos de los clientes es por causas circunstanciales	X		X		X		
4	Los clientes carecen de una cultura de pago y teniendo dinero no realiza el pago de sus obligaciones	X		X		X		
5	Los clientes por falta de conocimiento no entienden que se deben cumplir con puntualidad las obligaciones de pago	X		X		X		
6	La impuntualidad de pagos de los clientes es por algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones con la entidad	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Tipos de morosos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Los morosos fortuitos son las personas que no cuentan con el dinero en el día pactado, porque no tienen liquidez	X		X		X		
8	Los morosos intencionales son lo que pueden cumplir con sus obligaciones, pero no desean realizarlo	X		X		X		
9	Los morosos negligentes no tienen intención de cubrir sus deudas y hacen uso de sus ingresos para otros gastos	X		X		X		
10	Los morosos circunstanciales son los deudores con la intención de no cancelar la deuda, pero una vez que han superado sus contingencias la cancelan.	X		X		X		
11	Los morosos despreocupados son deudores que desconocen de la deuda y debido a ello no realizan el pago correspondiente	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Aspectos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Las operaciones comerciales se deben manejar por plazos de pagos para aplicar los intereses por el retraso.	X		X		X		
13	El condicionar los intereses entre las partes disminuye la morosidad	X		X		X		
14	Se deben denunciar los excesos a fin de corregir y evitar las demoras en los plazos e intereses.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **Carlos Alejandro Ledesma Durand** DNI: 07854005

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

03 de diciembre del 2022



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto validador

#### Anexo 4: Validación de instrumentos

#### Matriz CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: **Estrategias de cobranza**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Segmentación</b>							
1	La antigüedad de la deuda del cliente nos permite realizar estrategias de cobranza	X		X		X		
2	El segmentar por tipos de productos como tarjetas, préstamos personales, microempresa, hipotecario, nos permite realizar mejores estrategias de cobranza	X		X		X		
3	El segmentar por el monto de la deuda capital nos permite realizar mejores estrategias de cobranza	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Políticas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir al mínimo la morosidad	X		X		X		
5	Las políticas liberales no presionan de manera enérgica en el proceso de cobranza	X		X		X		
6	Las políticas racionales ayudan a producir un flujo normal de crédito y de cobranza	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Fases de la cobranza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La prevención nos permite disminuir el riesgo y evitar el incumplimiento de pago de un cliente.	X		X		X		
8	Las estrategias de cobranza nos permiten realizar la cobranza en tempranas instancias de mora	X		X		X		
9	Las estrategias de cobranza nos permiten recuperar adeudos de créditos en mora con tiempo de atraso	X		X		X		
10	Las estrategias de cobranza de extinción nos permiten registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **Luis Alberto Minaya Seminario** DNI: **15941273**

Especialidad del validador: **Contabilidad – MBA** ORCID: **0000-0001-7238-796X**

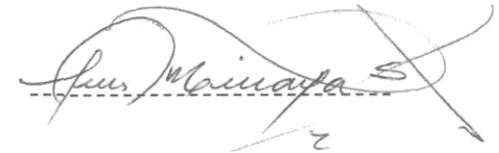
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de diciembre del 2022



Firma del experto validador

#### Anexo 4: Validación de instrumentos

Matriz CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: **Morosidad**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Causas de la morosidad</b>							
1	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque tienen problemas financieros y no disponen de fondos financieros	X		X		X		
2	La impuntualidad de pagos de los clientes es porque sus ingresos no son suficientes	X		X		X		
3	La impuntualidad de pagos de los clientes es por causas circunstanciales	X		X		X		
4	Los clientes carecen de una cultura de pago y teniendo dinero no realiza el pago de sus obligaciones	X		X		X		
5	Los clientes por falta de conocimiento no entienden que se deben cumplir con puntualidad las obligaciones de pago	X		X		X		
6	La impuntualidad de pagos de los clientes es por algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones con la entidad	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Tipos de morosos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Los morosos fortuitos son las personas que no cuentan con el dinero en el día pactado, porque no tienen liquidez	X		X		X		
8	Los morosos intencionales son lo que pueden cumplir con sus obligaciones, pero no desean realizarlo	X		X		X		
9	Los morosos negligentes no tienen intención de cubrir sus deudas y hacen uso de sus ingresos para otros gastos	X		X		X		
10	Los morosos circunstanciales son los deudores con la intención de no cancelar la deuda, pero una vez que han superado sus contingencias la cancelan.	X		X		X		
11	Los morosos despreocupados son deudores que desconocen de la deuda y debido a ello no realizan el pago correspondiente	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Aspectos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Las operaciones comerciales se deben manejar por plazos de pagos para aplicar los intereses por el retraso.	X		X		X		
13	El condicionar los intereses entre las partes disminuye la morosidad	X		X		X		
14	Se deben denunciar los excesos a fin de corregir y evitar las demoras en los plazos e intereses.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable ( x )** Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: **Luis Alberto Minaya Seminario** DNI: **15941273**

Especialidad del validador: **Contabilidad – MBA** ORCID: **0000-0001-7238-796X**

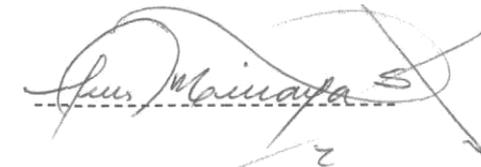
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

07 de diciembre del 2022



Firma del experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MINAYA SEMINARIO, LUIS ALBERTO DNI 15941273	<b>CONTADOR PUBLICO</b> Fecha de diploma: 23/11/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MINAYA SEMINARIO, LUIS ALBERTO DNI 15941273	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b> Fecha de diploma: 13/01/1984 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MINAYA SEMINARIO, LUIS ALBERTO DNI 15941273	<b>MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS</b> Fecha de diploma: 10/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/11/2012 Fecha egreso: 11/07/2015	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

# Resumen tecnico de la data excel empleada en el software SPSS

AJ19

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS										MOROSIDAD														Escala Valorativa										
MENTACION					POLÍTICAS					FASES DE LA COBRANZA					CAUSAS							TIPOS							ASPECTOS			Bajo	Medio	Alto
Ec2	Ec3	Ec4	Ec5	Ec6	Ec7	Ec8	Ec9	Ec10	V1	V1D1	V1D2	V1D3	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	V2	V2D1	V2D2	V2D3				
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	51	21	19	11				
5	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	39	16	15	8				
6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
7	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
8	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
9	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
10	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
11	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
12	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	3	4	51	21	19	11				
13	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
14	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8			
15	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
16	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
17	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
18	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
19	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
20	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11			
21	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
22	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8			
23	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
24	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
25	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
26	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
27	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
28	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11			
29	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8			
30	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
31	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
32	3	3	5	4	4	4	5	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
33	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
34	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
35	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8			
36	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11			
37	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8			
38	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
39	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
40	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
41	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
42	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
43	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
44	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
45	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
46	4	4	5	3	4	5	5	3	3	41	13	12	16	3	3	3	3	3	4	2	5	5	2	3	3	2	3	44	19	17	8			
47	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11			
48	5	5	3	4	4	4	5	4	4	42	14	11	17	4	4	3	3	3	3	2	5	5	1	4	5	1	4	47	20	17	10			
49	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13			
50	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8			
51	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11			
52	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14			
53	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11			
54	3	3	5	1	5	5	3	4	3	38	12	11	15	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12			
55	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14			
56	5	3	4	0	5	5	3	3	5	33	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14			

AJ19

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	A	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	
49	3	3	5	4	4	4	4	5	5	41	10	13	18	5	5	3	3	3	2	3	4	5	4	3	5	4	4	53	21	19	13								
50	3	2	3	3	3	3	3	2	4	29	8	9	12	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	39	16	15	8								
51	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11								
52	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	15	14	19	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	64	28	22	14								
53	4	4	3	3	4	4	4	3	4	36	11	10	15	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4	4	3	4	51	21	19	11								
54	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
55	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
56	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
57	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
58	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
59	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
60	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
61	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
62	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
63	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
64	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
65	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
66	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
67	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
68	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
69	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
70	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
71	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
72	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
73	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
74	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
75	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
76	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
77	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
78	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
79	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
80	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
81	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
82	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
83	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
84	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
85	3	4	4	2	4	5	4	4	4	39	12	10	17	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	5	3	4	46	18	16	12								
86	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
87	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12							
88	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
89	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
90	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
91	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
92	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
93	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
94	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
95	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
96	3	4	4	1	5	5	4	4	4	37	10	10	17	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	2	5	4	5	51	20	17	14								
97	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	56	19	23	14								
98	3	5	3	1	5	5	3	3	5	37	12	9	16	3	3	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	55	22	21	12								
99	3	5	5	1	5	5	3	3	4	38	12	11	15	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	4	3	5	50	20	18	12								
100	5	3	4	2	5	5	3	3	5	39	12	11	16	4	3	4	4																						

Constancia de Institución que acredita la realización de la investigación.



**INVERSIONES JC & ASOCIADOS S.A.C.**

**RUC 20513170841**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Callao, 25 de octubre del 2022

Señor

Alejandro Godoy Rojas

ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA)

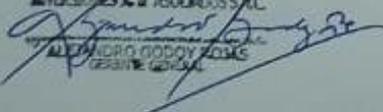
de la Universidad Cesar Vallejo.

**Presente**

Me dirijo a usted para darle a conocer la AUTORIZACION a su solicitud presentada el 14 del presente mes y cuenta con la aceptación para proceder a la recolección de información de los datos de los colaboradores por medio del cuestionario.

Deseo éxitos en el desarrollo de la tesis "Estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022".

Atentamente,

**INVERSIONES JC & ASOCIADOS S.A.C.**  
  
**ALEJANDRO GODOY ROJAS**  
GERENTE GENERAL

Oficina Central: Pasaje Las Golondrina C6 N° 15 Ex Zona Comercial – Ventanilla.

Teléfono 01 - 6249554



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARLOS ANDRES GUERRA BENDEZU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022", cuyo autor es GODOY ROJAS ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARLOS ANDRES GUERRA BENDEZU <b>DNI:</b> 09726163 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 17- 01-2023 15:46:30

Código documento Trilce: TRI - 0521599