



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA  
IMPORTACIONES Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A., DE MAGDALENA DEL  
MAR – 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS**

JOHANA LISSETE CASTILLO DIAZ  
ORCID: 0000-0001-5211-2870

LISZET GABRIELA TATAJE ALVAREZ  
ORCID: 0000-0002-0277-3504

**ASESOR**

MAG. RAFAEL ANTONIO GARAY ARGANDOÑA  
ORCID: 0000-0003-2156-2291

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

TRIBUTACIÓN

**LIMA, PERÚ, MAYO DE 2023**



**CC BY-NC-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

*Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.*

## Referencia bibliográfica

Castillo Diaz, J. L., & Tataje Alvarez, L. G. (2023). *Estrategias de cobranza y la morosidad de la Empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Johana Lissete Castillo Diaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72849608
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-5211-2870">https://orcid.org/0000-0001-5211-2870</a>
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Liszet Gabriela Tataje Alvarez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71114509
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-0277-3504">https://orcid.org/0000-0002-0277-3504</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Rafael Antonio Garay Argandoña
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10474687
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2156-2291">https://orcid.org/0000-0003-2156-2291</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	David De la Cruz Montoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16438146
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegoso
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17959732
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Iris Margot López Vega
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41148074
Datos de la investigación	

<b>Título de la investigación</b>	Estrategias de cobranza y la morosidad de la Empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar – 2021
<b>Línea de investigación Institucional</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación
<b>Línea de investigación del Programa</b>	Tributación
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de tesis conformado por:  
MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA, quien lo preside y los miembros del Jurado  
MAG. LORENZO MARTIR ZAVALA ORBEGOSO y MAG. IRIS MARGOT LOPEZ  
VEGA, reunidos en acto público para dictaminar su TESIS titulada:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA ÍMPORTACIONES  
Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A., DE MAGDALENA DEL MAR - 2021

Presentada por las Bachilleres:

- 1) JOHANA LISSETE CASTILLO DÍAZ
- 2) LISZET GABRIELA TATAJE ÁLVAREZ

Para obtener el Título Profesional de Contador Público; luego de escuchar la  
sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

.....APROBAR POR UNANIMIDAD.....


En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 31 de mayo de 2023



\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE  
MAG. DAVID DE LA CRUZ  
MONTOYA



\_\_\_\_\_  
SECRETARIO  
MAG. LORENZO MARTIR  
ZAVALA ORBEGOSO



\_\_\_\_\_  
VOCAL  
MAG. IRIS MARGOT  
LOPEZ VEGA

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Mag. RAFAEL ANTONIO GARAY ARGANDOÑA docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA  
IMPORTACIONES Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A., DE MAGDALENA  
DEL MAR – 2021"**

De las bachilleres JOHANA LISSETE CASTILLO DIAZ y LISZET GABRIELA TATAJE ALVAREZ, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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 Autónoma del Perú.

Lima, 23 de Mayo de 2023



---

RAFAEL ANTONIO GARAY ARGANDOÑA

DNI 10474687

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación les dedico a mis padres que me apoyaron en todo momento y por enseñarme a afrontar las dificultades.

Johana Lissete

Le dedico mi investigación a mis padres por incentivarlos a seguir adelante, quienes me motivan día a día a ser mejor persona y luchar en alcanzar mis anhelos.

Lizet Gabriela



### **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a Jehová por la salud y el cuidado hacia a mis padres, hermanos y mi novio lo cual han estado ahí para apoyarme en los malos y buenos momentos de esta etapa universitaria y así mismo sentir la gratitud de mis docentes por los conocimientos brindados. Finalmente agradecer a la Institución por recibirme con los brazos abiertos.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.4. Objetivos de la investigación: general y específico .....	17
1.5. Limitaciones de la investigación .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	20
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	31
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo de diseño de investigación .....	35
3.2. Población y muestra.....	35
3.3. Hipótesis .....	36
3.4 Variables – Operacionalización .....	36
3.5 Métodos y técnicas de la investigación .....	40
3.6. Procesamiento de los datos .....	42
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1 Procesamiento de los datos .....	44
4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable .....	46
4.3. Contrastación de hipótesis .....	56
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	61
5.2. Conclusiones .....	62
5.3. Recomendaciones .....	63
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población y muestra
Tabla 2	Variable 1 Estrategias de cobranza
Tabla 3	Variable 2 Morosidad
Tabla 4	Ficha técnica cuestionario N°1
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento N°2
Tabla 6	Baremación para las variables y dimensiones
Tabla 7	Validación del instrumento
Tabla 8	Fiabilidad de la variable estrategia de cobranza
Tabla 9	Fiabilidad de la variable morosidad
Tabla 10	Frecuencia de la variable estrategia de cobranza
Tabla 11	V2. Morosidad
Tabla 12	D1. Planeamiento de la cobranza
Tabla 13	D2. Procedimientos de cobranza
Tabla 14	D3. Monitoreo de las cobranzas (Agrupada)
Tabla 15	D4. Tipos de clientes morosos
Tabla 16	D5. Incumplimiento de pago
Tabla 17	D6. Factores económicos
Tabla 18	Variable 1. Estrategias de Cobranza
Tabla 19	Variable 2. Morosidad
Tabla 20	Pruebas de normalidad
Tabla 21	Correlatividad de estrategias de cobranza y morosidad
Tabla 22	Correlación planeamiento de la cobranza y morosidad
Tabla 23	Correlaciones procedimientos de cobranza y morosidad
Tabla 24	Correlaciones monitoreo de las cobranzas y morosidad

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1      Diseño de estudio
- Figura 2      Escala de Likert para las respuestas del cuestionario
- Figura 3      Escala para la confiabilidad de un cuestionario
- Figura 4      V1. Estrategias de cobranza
- Figura 5      V2. Morosidad
- Figura 6      D1. Planeamiento de la cobranza
- Figura 7      D2. Procedimientos de cobranza
- Figura 8      D3. Monitoreo de las cobranzas
- Figura 9      D4. Tipos de clientes morosos
- Figura 10     D5. Incumplimiento de pago
- Figura 11     D6. Factores económicos

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA  
IMPORTACIONES Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A., DE MAGDALENA DEL  
MAR – 2021**

**JOHANA LISSETE CASTILLO DIAZ  
LISZET GABRIELA TATAJE ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El presente proyecto se fundamentó en dos variables, que son las estrategias de cobranza y la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. en Magdalena del Mar donde se observa que la empresa no está aplicando un seguimiento constante con sus clientes, es por ello por lo que están incumpliendo los plazos de pago. Por lo tanto, la definición general es saber su relación entre estrategias de cobranza y morosidad. Entre sus instrumentos aplicados se realizó el cuestionario dirigido a los colaboradores con una población de 30 y se usó el método de correlación y procesamiento de información cuantitativo – no experimental. Por cuanto toda la información fue desarrollado con el programa SPSS que ha permitido contrastar las hipótesis, dando como conclusión que el cuestionario es transparente, y los primeros resultados se observa que las estrategias de cobranza presentan algunas deficiencias al dar créditos a los clientes, obteniéndose como conclusión que las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de la empresa Icisa S.A.C., existiendo significativamente que haya una relación entre las variables de una correlación de Pearson de 0,519.

***Palabras clave:*** estrategias, cobranzas, morosidad

**COLLECTION STRATEGIES AND DELAYS OF THE COMPANY  
IMPORTACIONES Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A., OF MAGDALENA DEL  
MAR – 2021**

**JOHANA LISSETE CASTILLO DIAZ  
LISZET GABRIELA TATAJE ALVAREZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

This project was based on two variables, which are the collection strategies and delinquency of the company Imports and international trade S.A. in Magdalena del Mar where it is observed that the company is not applying a constant follow-up with its customers, which is why they are failing to meet payment deadlines. Therefore, the general definition is to know the relationship between collection strategies and delinquency. Among the instruments applied was the questionnaire directed to the collaborators with a population of 30 and the method of correlation and quantitative information processing - non-experimental was used. As all the information was developed with the SPSS program that has allowed to contrast the hypotheses, giving as a conclusion that the questionnaire is transparent, and the first results show that the collection strategies present some deficiencies when giving credits to the clients, obtaining as a conclusion that the collection strategies are related to the delinquency of the company Icisa S.A.C., existing significantly that there is a relationship between the variables of a Pearson correlation of 0.519.

**Keywords:** strategies, collections, arrears

## INTRODUCCIÓN

La investigación sobre las estrategias de cobranzas y la morosidad se centra en el deficiente control de seguimientos de carteras de la organización, eso genera un bajo rendimiento económico si no se agiliza en el cobro, el efecto es no tener disponibilidad de efectivo o cumplir con las obligaciones. En el contexto anterior, se presenta el siguiente problema: ¿De qué manera las estrategias de cobranzas se relacionan con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del mar, Lima – 2021?

Su principal objetivo es: Determinar la relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar – 2021. De mismo modo, se planteó la hipótesis específica que sostuvo: Las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar-2021.

En la investigación su importancia se basa en el planeamiento de la cobranza dentro de la empresa, puesto que ellos se efectúa las recaudaciones de las cuentas por cobrar y se obtiene liquidez para asumir las obligaciones con proveedores, colaboradores, así evitar riesgos que perjudiquen dentro de la organización. Por esa razón, la variable se estudió para brindar soluciones a la compañía como finalidad adaptar, transformar y mejorar los procedimientos de cobro.

La tesis consta con la siguiente estructura:

El primer capítulo conforma la realidad problemática con sus niveles respectivos, así como la formulación problemática general y específico con sus correspondientes objetivos. De a la igual forma, se preparó las limitaciones y justificaciones.

En segundo capítulo se cita en los marcos teóricos, resumiendo mediante antecedentes de estudio, empleando de diversas investigaciones en los ámbitos nacionales e internacional. De este modo, el estudio está situado con las bases teóricas que fundamenta los conocimientos temático y conceptual.

En tercer capítulo hace referente al diseño de investigación, al muestreo de la población y planteamiento de las hipótesis, con desarrollo de las variables, método y técnicas.

En el cuarto capítulo se realizó el estudio de las variables desarrolladas, luego se realizó las tablas y figuras, con la información obtenida se contrastó la hipótesis.

Por último, el quinto capítulo conllevó las discusiones, conclusiones y recomendaciones. Al final se asignó los anexos, matrices y cuestionarios.



**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

### *Nivel internacional*

En Ecuador, la compañía Marcimex mantiene una cartera morosa debido a la deficiente evaluación de sus clientes al momento de otorgarles créditos, y a pesar de haber implementado algunas estrategias no ha supieron revertir esta situación que se ha presentado de la siguiente forma:

El principal problema de la gestión de cobranza de la empresa comercializadora de electrodomésticos se centra en la debilidad criterios para otorgar créditos a sus clientes, dado que las acciones emprendidas empíricamente no han sido eficientes para resolver el problema de morosidad y amplitud de la cartera de cobranza. Esa debilidad se corrobora con la implementación de la estrategia de cobranza preventiva, recordando a los clientes fechas de vencimiento próximas de sus pagos vía telefónica, correo o visitadores, sin presionar al cliente sobre las deudas que mantienen, y con esa estrategia no han logrado variación en los pagos. (Villena-López y Guerrero-Velástegui, 2021, p. 832)

Este trabajo de investigación muestra que se debe diseñar un manual de técnicas sobre políticas de crédito y cobranzas y proceder en su gestión de cobranzas para recuperación la cartera vencida y tomar en cuenta al otorgar créditos permite aumentar la rentabilidad, si bien es cierto estos no son cobrados en el tiempo indicado se debe implementar estrategias de cobranzas.

En Paraguay, Chiriani-Cabello et al. (2020) estudiando la problemática de la gestión de las políticas de cobranza y créditos en MIPYMES de ese país, sostiene:

La necesidad de establecer políticas de créditos y cobranzas que sustenten las ventas a crédito en las MIPYMES, así mismo, se ha visto que su gran mayoría

(70%) no ha respondido sobre la aplicación de dichas políticas. La consecuencia de este resultado resalta que las empresas pequeñas o familiares no cuentan con una estructura administrativa eficiente y organizada, que permita el establecimiento de manuales de procedimientos para el área de créditos y cobranzas. (pp. 29 - 30)

En este trabajo se menciona que se debe desarrollar políticas de cobranza y crédito y se exige que como requisito se debe de presentar documentos para la otorgación de créditos. En la aplicación de políticas de cobranzas apoya en establecer reglas que permiten que la gestión sea eficaz y eficiente y así evitar el incremento de la morosidad y facilitará en el control administrativo

En Ecuador la Cooperativa Alianza del Valle presenta algunas deficiencias en la gestión de sus cobranzas, tales como:

La cooperativa Alianza del Valle no tiene procedimientos de control para el seguimiento y evaluación de la efectividad de cada uno de los canales de cobranza, por lo que la mayor parte de la morosidad corresponde a cartera vencida de mayor maduración. La gran cantidad de instituciones financieras, tanto privadas como populares y solidarias, ha incidido para que el usuario busque otras opciones distintas a las que se le puede ofrecer, y por tal razón se tiene un bajo nivel de fidelización. (Coronel, 2019, p. 90)

Este trabajo de investigación hace mención que no existe un buen control en el seguimiento de la cobranza por esa razón se indica que la morosidad se ha mantenido de forma artificial no confiable por eso se debe de implementar estrategias y métodos como el costeo para la protección al cliente como a la empresa proponiendo una tarifa que resulte ser beneficioso.

***Nivel nacional***

En la ciudad de Tarapoto, la compañía Digital San Martín SAC., se han presentado algunos errores en los procesos de cobranza, tales como:

La empresa tiene los reportes con información desactualizada, falta de aplicabilidad de sistemas de castigo de deuda, estrategias de cobranzas aplicadas de manera inoportuna e infrecuente, no cuenta con un control ordenado del total de las deudas, y no se desarrollan acciones de seguimiento de la deuda, así mismo las actividades en el proceso de cobranza en la empresa no se está cumpliendo en su totalidad según la ficha de verificación aplicada, debido a que no se está dando la verificación adecuada a los clientes.

(García y Pizzán, 2021, p. 42)

De la misma forma en la empresa A Ebeng Explosive de la ciudad de Lima se presentaron algunas dificultades en la aplicación de sus políticas de cobranza que le han impedido realizar sus cobros de manera efectiva, tales como:

Ofrecer las facilidades de pago a los clientes, en lo cual se ha visto reflejado en sus estados financieros que la empresa tiene un aumento en sus cuentas por pagar desde el año 2017, este problema conlleva a que tenga deficiencias en la liquidez, es por ello que se busca determinar cuáles han sido esas deficiencias en la cual los clientes no han podido realizar sus respectivos pagos y si analizar que políticas a tenido la empresa en la cual no a permitido que se realice bien las cobranzas. (Quevedo, 2021, p. 11)

En este trabajo se menciona que no realizaron unas buenas políticas de cobranza, por ello, no se llegó al objetivo de la empresa en la cual era realizar políticas de cobranza para realizar los cobros de manera muy efectiva.

Por otro lado, la empresa Electro Pangoa SA., de Satipo, desarrolla que la morosidad en sus clientes tiene una dificultad que se acrecienta cada vez ya que los

clientes no están pagando a tiempo, es por ello por lo que la entidad no puede cubrir sus costos y realizar el pago a tiempo a sus trabajadores, por otro lado, influye a que no se pueda realizar las capacitaciones respectivas a sus trabajadores y por ello es que hay deficiencias en las cobranzas (Saéñz, 2021).

### ***Nivel local***

Desde 1998, Importaciones y Comercio Internacional S.A. (ICISA) es una compañía que lidera el mercado nacional de lácteos, embutidos y delicatessen importados de diferentes países de Europa. La empresa consiste en distribuir quesos, mantequillas y embutidos de las marcas más reconocidas del mundo.

Cuentan con áreas de importaciones, almacén y distribución que, utilizando tecnología de última generación, que permiten mantener la integridad y calidad de los productos, desde su país de origen hasta el consumidor final.

En los últimos años, el problema de la empresa es la inadecuada cobranza y por ello se ha visto que la empresa tiene una cartera grande de clientes con morosidad y no cuenta con un área establecida en la cual pueda dar el seguimiento constante a los deudores mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, visitas, y existe una deficiente capacitación al personal, no cuentan con una evaluación crediticia y a falta de poner en marcha de un sistema las consecuencias es la disminución de la liquidez, hasta llegar al riesgo de quiebre empresarial. Es por ello por lo que al implementar estrategias de cobranzas traerá mejores resultados en la reducción de la morosidad y se evitará que los colaboradores realicen los trabajos de ambas áreas ya que eso produce la sobrecarga laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***Problema general***

¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021?

### ***Problemas específicos***

¿De qué manera el planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021?

¿Cómo se relacionan los procedimientos de cobranza con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021?

¿De qué manera el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021?

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

Este análisis se efectuó en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. con el fin de poder establecer si hay conexión entre las variables estudiadas, debido a las estrategias de cobranza son muy importantes en la empresa, ya que disminuye la cartera morosa de los clientes, dando un resultado positivo con la morosidad.

#### ***Justificación teórica***

El presente trabajo aporta conocimientos teóricos con las variables estrategia de cobranza y su relación con la morosidad, así mismo aplica al ambiente en que se desarrolla la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A.

#### ***Justificación práctica***

Se persigue fortalecer las estrategias de cobranza para aplicarlo dentro de la

entidad y poder mejorar de forma positiva su morosidad de los clientes, evaluando el método correcto para seguir mejorando como empresa.

### ***Justificación metodológica***

La metodología de estudio es básica, se realizará con un grupo de métodos y se aplicará herramientas, donde se utilizará técnicas como la descripción, explicación, observación y la correlación.

## **1.4. Objetivos de la investigación: general y específico**

### ***Objetivo general***

Determinar las estrategias de cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar, 2021

### ***Objetivos específicos***

Determinar cómo el planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021.

Analizar si el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad el planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021.

Evaluar cómo el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

En realización del proyecto de investigación se han presentado una serie de limitaciones:

### ***Limitación temporal***

Esta investigación merece bastante dedicación y búsqueda constante de información, se tomó en cuenta el factor tiempo ya que debido al horario de trabajo

que se tiene limitaba agilizar la búsqueda e información para el proyecto de tesis, gracias a la organización que se tuvo para realizar el trabajo y a la división de tareas se pudo superar esta limitación.

### ***Limitación bibliográfica***

Debido a las restricciones por la pandemia, nuestro factor limitante fue la búsqueda de material bibliográfico en bibliotecas. Esto demandó más dedicación de tiempo para encontrar información sobre nuestra investigación. Dicho factor limitante se fue superando con la búsqueda constante que se tuvo en internet y repositorios virtuales, que permitieron realizar nuestro trabajo de investigación.



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes de estudios**

### ***Internacionales***

Espín y Campoverde (2018) en su trabajo sobre el área de crédito y cobranzas para la compañía Livestravel SA., presentada a la Universidad de Guayaquil de Ecuador. Su propósito fue elaborar procedimientos de políticas de crédito para la mencionada empresa, su metodología utilizada es de un diseño no experimental, descriptivo como muestra realizaron a 05 colaboradores del área de finanza y contabilidad de la compañía, de créditos y de cobranzas. Las conclusiones son que se deben de diseñar un manual en que deberá demostrar que existe incidencia en la liquidez de la organización. Los procedimientos y procesos al implementar permitirán traer buenos resultados en beneficio para la compañía y mejorará la liquidez y los índices de la morosidad disminuirá.

Suárez (2022) en su trabajo de investigación sobre la morosidad en los microcréditos de las Instituciones Financieras, en Guayaquil, su objeto fue que las Instituciones financieras deben de presentar políticas a sus microempresarios y que conozcan los requisitos para la otorgación de crédito en las compañías, para ello se utilizó de carácter descriptiva, la población conformó de 14 Instituciones Financiera. La principal conclusión es que para la aprobación del otorgamiento de crédito se debe de analizar la morosidad y el nivel de confianza a los microempresarios y que estos deberán de cumplir las exigencias de las Instituciones Financieras para ello se presenta la garantía y la ganancia de su negocio para la validación en la Institución financiera y realice el desembolso en alguna cuenta corriente.

Ulloa (2020) en su estudio realizó un análisis de la morosidad en la compañía Fasayñan en la Universidad Politécnica Salesiana, su propósito es plantear medidas de prevención para el alto índice de morosidad y la técnica que se empleó es

cuantitativo y descriptivo y la muestra está compuesta por 589 socios. La conclusión que se llegó son que los resultados indica que en el mes de marzo la entidad obtuvo una morosidad de 9,19% que se califica como “Riesgo alto” por el incumplimiento de pago y se debe de replantear las políticas crediticias y cobranzas que llegaría como efecto la disminución de las carteras morosas.

### ***Nacionales***

Miranda (2018) en su investigación hace referencia sobre la estrategia de cobranza y morosidad de la compañía Talma en el Callao, se realizó un diseño que es no experimental y su muestra fue elaborado por 62 servidores en el departamento de cobranzas, utilizaron el método de un cuestionario Likert, en el cual se concluyó que hay relación entre estrategia de cobranza y morosidad. Se debe implementar estrategias para que la empresa obtenga liquidez de inmediato y no que haya riesgos financieros que al tener relación entre las variables permitirán traer mejores resultados para la empresa, en la cual es un beneficio para mejorar la liquidez y disminuir el índice de morosidad y así poder tomar mejores decisiones.

Neyra y Reyes (2020) su objetivo principal es en determinar estrategia para la limitación de los morosos en la financiera Mi banco SA, en Cajabamba, empleando con un tipo descriptivo y diseño cuantitativo correlacional, fue compuesta con una población de 28 colaboradores dentro de la financiera. En la financiera implementaron estrategias financieras con el fin de aminorar la morosidad, con los resultados que se obtuvo concluyeron que, al realizar estrategias de cobranza como la capacitación hacia los asesores de créditos, deben de realizar una apropiada evaluación para la otorgación de un crédito, las políticas que existe y seleccionar a los potenciales clientes que tendrá la empresa.

Cavero (2020) realizó un estudio referido a las estrategias de Cobranza para reducción de la morosidad en Electronorte SA. Lambayeque, emplearon un diseño no experimental con tipo descriptivo, hace referencia a la realidad del problema, se realizó una entrevista y cuestionario para obtener los resultados y la conclusión de perfeccionar las estrategias de cobranza tanto como los clientes antiguos y los de un futuro para tener una mejor gestión, ya que esto ayudara para poder incrementar el efectivo y poder aumentar la liquidez de la empresa.

Se finaliza que al mejorar las estrategias de cobranza se va a poder analizar a los clientes su historial de créditos para poder dar el seguimiento correspondiente al momento de dar un crédito, así mismo ayuda a no tener clientes morosos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrategia de Cobranzas**

#### **Estrategia.**

Es importante saber que el sistema que se defina debe incluir no solo procedimientos, sino que, además, relaciones con el área de Contabilidad para que se conozca las cuentas y el grado de la deuda. El paso importante para la cobranza, es mantener la buena voluntad de todos los deudores, que el compromiso sea de manera espontánea y que una vez que se apruebe el crédito, se respeten las condiciones de pago. (Romero, 2019, p. 19)

La cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar en cual es obtener el dinero al momento de realizar una venta (Pérez, 2018).

La estrategia de cobranzas es un mecanismo sistematizado en la cual se haya un conjunto de acciones con un fin de prosperar el proceso de pagos. Para obtener una estrategia eficaz que busca reducir las tasas de morosidad lo primero que se debe tener es no normalizar el tener clientes incumplidos para

ello se implementa un mecanismo sofisticado que incorpore la comunicación, la automatización, la homologación y la confección de conveniencias comerciales. (Aguilar, 2020, párr. 1)

#### **2.2.1.1. Planeamiento de la cobranza.**

El planeamiento de la cobranza es mantener un plan de acción actualizado para cada tipo de clientes, ya que es fundamental para obtener buenos resultados de cobranza (Czerny, 2022a).

El plan de mejora en el proceso de cobranza para la recuperación de cartera de Centros Médicos PraxMED, tiene como propósito garantizar el control, estableciendo y actualizando la data de los clientes por medio de la implementación de un formulario que contenga todos los datos de los clientes y el mismo tiene que ser evaluado por una persona responsable de otorgar el crédito, contar el récord de pago de los clientes con la finalidad de tomar medidas preventivas y evitar el riesgo crediticio. (Cabrera, 2022, p. 17)

#### **2.2.1.1.1. Análisis de clientes.**

Los datos cobran valor cuando los aplicamos, cuando sirven como insumo en la toma de decisiones y en general, en la gestión empresarial. El análisis de clientes proporciona una increíble fuente de datos que, utilizados de forma correcta, pueden mejorar significativamente la experiencia del cliente y la productividad de tu empresa. (Da Silva, 2021, párr. 1)

#### **2.2.1.1.2. Reducción del riesgo.**

De igual manera, es importante definir a cuáles clientes es posible otorgarles créditos, cuándo hacerlo y cuáles requisitos deben cumplir para ofrecerles este beneficio: esto le permitirá a la empresa reducir el riesgo de facilitar el pago

con crédito a personas u organizaciones que sean más propensas a incurrir en mora. (Czerny, 2022b, párr. 1 y 2)

#### **2.2.1.1.3. Acciones preventivas**

Las acciones preventivas es evaluar a los clientes antes de realizar una venta al crédito, esto garantiza a que los clientes puedan cumplir las condiciones de pago que indica la empresa (Czerny, 2022c).

#### **2.2.1.2. Procedimiento de cobranza.**

Guillén y Peñafiel (2018) Señalan que debe capacitarse al personal y tener suficientes conocimientos sobre los procesos de cobro y cumplir con los retos asumidos en la empresa, en suma, estos procedimientos son la forma y mecanismos que la empresa usa para realizar el cobro de sus deudas

##### **2.2.1.2.1. Seguimiento de pagos.**

Los seguimientos de pago implican un control de los plazos de pago y a su vez para tener un control y poder realizar el seguimiento de pago a tiempo, las facturas por vencer se tienen que indicar las fechas de pago (Samuel, 2018).

##### **2.2.1.2.2. Verificación de cuentas atrasadas.**

“Es el procedimiento que consiste en analizar, evaluar y establecer las causas del atraso de las cuentas por cobrar. Implica realizar un seguimiento a la gestión de cobranza y determinar a su vez, la antigüedad de las cuentas vencidas” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 21).

##### **2.2.1.2.3. Métodos de cobranza.**

El proceso de gestión de cobranza se focaliza en contactar a los clientes morosos por distintos canales (llamado telefónico, mail, sms, cartas, whatsapp y otros medios) para informarles el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización y pago integradas.

Se busca el equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente. La sistematizaron no sólo logra reducir costos y tiempos de recupero, sino que, al automatizarlo y estandarizarlo, logra una mayor productividad y efectividad en la asignación de los recursos. (Debitia, 2019, párr. 2)

### **2.2.1.3. Monitoreo de las cobranzas**

“El monitoreo de cobranza nos ayuda a mantener una información actualizada permitiendo realizar estrategias y beneficiarse de varias ventajas como: evitar el riesgo de incumplimiento, fomentar márgenes saludables y recuperaciones de un crédito” (TransUnion, 2019, párr. 2).

#### **2.2.1.3.1. Periodo promedio de cobranza**

"Es un indicador que expresa el periodo que tarda la compañía en pagar sus obligaciones comerciales. Si bien un índice alto puede ayudar a mejorar la liquidez, esto puede ahuyentar a los proveedores" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 22).

#### **2.2.1.3.2. Descuento por pronto pago**

Este tipo de descuento se aplica cuando el cliente realiza un pago antes del vencimiento o de lo estipulado. Estos descuentos suelen ser particulares (es decir, se negocian) y “fuera de factura”, porque en el momento de la venta no se conoce si se va a producir el pronto pago o no. Por ejemplo, el vendedor le dice al comprador que si paga antes del vencimiento le aplicará un descuento del 3%. Si el comprador paga antes de la fecha pactada, el descuento del 3 % será por pronto pago. (Donoso, 2017, párr. 8)

#### **2.2.1.3.3. Evaluación crediticia**

La evaluación crediticia es un análisis constante que permite actualizar las políticas de la empresa y los perfiles crediticios de los clientes, además es muy fundamental para cuidar la liquidez y solvencia de la organización (Creditforce, 2022).

### **2.2.2. Morosidad.**

La morosidad es producida debido al mal manejo en la administración de la cartera de créditos, es por eso que se la denomina como cartera pesada debido al incumplimiento de pago de los clientes. Asimismo, cabe resaltar que el incremento de la cartera morosa implica la viabilidad de la institución o entidad a largo plazo. (Camargo, 2018, como se citó en García et al. 2021, p. 9)

Golman y Bekerman (2018) mencionan lo siguiente: “La morosidad, per se, no implica una pérdida definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo” (p. 130).

Un factor que no involucra en las pérdidas de la entidad, pero si se debe establecer clasificaciones de crédito que la empresa tenga un abastecimiento contable para respaldar quien no pague su totalidad o parcial de una deuda.

En términos generales, la morosidad es entendida como una cualidad; dentro del ámbito económico, es la situación jurídica en la que un sujeto de naturaleza jurídica o natural que está obligado a cumplir con un compromiso asumido por la prestación monetaria bajo términos establecidos, se encuentra en mora; siendo ésta el retraso en el cumplimiento de la obligación de cualquier clase que ésta sea. Aunque generalmente dentro del ámbito social, suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. (Álvarez y Apaza, 2018, p. 28)

#### **2.2.2.1. Tipos de clientes morosos**

##### **2.2.2.1.1. Morosos fortuitos**

Los morosos fortuitos se refirieron aquellos que atrasaron los pagos de sus pensiones que adeudaron debido a la disminución de sus ingresos, esto se



debe a la informalidad en el trabajo y la inestabilidad de la misma, más aún lo que se vivió durante la terrible pandemia de los años 2020 y 2021, que generó una inestabilidad económica, donde muchos apoderados perdieron sus empleos estables en el sector privado. (Alfaro, 2021, p. 24)

#### **2.2.2.1.2. Morosos intencionales**

El moroso de tipo intencional, entonces cuando encontramos al frente de este tipo de morosos, justifican su impago de sus obligaciones con las siguientes frases más conocidas; “todavía no ha logrado cobrar a sus deudores”, “la crisis ha intervenido en sus negocios disminuyendo sus ingresos”, “la competencia y globalización ha disminuido su margen comercial”, “cuentan con problemas de financiamiento corto con el banco”, “cuentan con un litigio, disputa comercial con sus acreedores” y “que no tienen la factura”. Estas son las principales excusas que muestra el moroso, entonces la principal causa de la morosidad es la mala intención, a ello le sumamos la impuntualidad, falta de responsabilidad y compromiso con sus actividades. (Alvares y Vilela, 2020, p. 13)

#### **2.2.2.1.3. Morosos despreocupados**

Para Jiménez (2017) como se citó en Heredia y Montenegro (2021) Son:

Aquellos clientes que no tienen saldos pendientes ya que, su gestión administrativa se encuentra desordenada. Dichos morosos tienen la voluntad para realizar el pago, pero como suelen ser despistados suelen olvidarse de las obligaciones financieras las cuales deben de asumir. Siendo la mejor solución para que se cobre una deuda es el negociar de una manera 36 directa, que dirija hacia una solución verdadera que el deudor sea capaz de cumplir, ya sea mediante el fraccionamiento o determinar un nuevo plazo.

Finalmente, además se puede acudir a organizaciones especialistas en lo que refiere la gestión de cobranzas, netamente eficaces en las actividades de cobranza (pp. 35 - 36).

#### **2.2.2.2. Incumplimiento de pago**

El incumplimiento de pago no realiza de una prestación por el deudor que perjudica al acreedor. Es una manera de extinguir las obligaciones, pero debido al cumplimiento de pago al no ser ejecutada por parte del deudor no cumple con la prestación entra en perjuicio del acreedor.

Pues el incumplimiento de los pagos genera pérdidas a la Cooperativa sea por falta de los pagos o por los gastos que se hacen en los procesos judiciales con el fin de recuperar los capitales prestados. (Pisco, 2016, p.8)

##### **2.2.2.2.1. Reporte de cartera morosa**

"Es aquella que a la fecha de su vencimiento la deuda no ha sido cancelada, generalmente se le clasifica según el tiempo de atraso y, a medida que se alarga el plazo se incrementa el riesgo de su incobrabilidad" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 23).

La cartera morosa son de los créditos que han sido calificados deficiente, dudoso y pérdida, o sea son los créditos que son incobrables que son difícil de recuperar.

##### **2.2.2.2.2. Vencimiento de pagos**

El vencimiento es la realización de pago de una fecha determinado, el vencimiento es cuando el acreedor exige el cumplimiento de una obligación al deudor, si no cumple por parte del deudor, este puede ser renegociado, sustituyéndola de hecho por una nueva, o exigida formalmente ante los tribunales competentes (López, 2019).

### **2.2.2.2.3. Refinanciamiento**

“También existe el refinanciamiento y es importante no confundirlo para que tomes la decisión más conveniente, ya que este último se produce cuando no has cumplido con la entidad financiera, pagas con retraso, aspecto que evidencia, (...) poca planificación” (Lizarzaburu, 2021, párr. 2).

Es la reanudación de un crédito, el banco o institución financiera cuando te otorga un nuevo crédito para que puedas cancelar, tiene beneficios porque amplías la línea de crédito, al final obtendrás dinero disponible con las mismas cláusulas, o a veces hasta mejores.

Se considera como operación refinanciada al crédito respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. En estas operaciones se genera un nuevo crédito, el cual puede tener diferente tasa y/o plazo que el anterior e incluso una mejora en las garantías. El Monto a financiar del nuevo crédito es el saldo capital del crédito a refinanciar más los intereses y las moras generadas a la fecha de la operación. La condonación total o parcial de los intereses, así como la disminución en la tasa de interés se realiza con el conocimiento y autorización de las Gerencias correspondientes. (Quispe y Sánchez, 2017, p. 11)

### **2.2.2.3. Factores económicos**

#### **2.2.2.3.1. Nivel de ingresos del cliente**

Según los niveles de ingresos del cliente se clasifican de dos maneras:

**Ingresos fijos:** Los ingresos fijos son aquellos que se repiten de forma periódica o regular, como pueden ser: salario, pensión, subsidio, alquiler cobrado, etc.

Normalmente estos ingresos se abonan en el banco por lo que es fácil efectuar

su seguimiento. Además, al recibirlos en nuestra entidad bancaria, siempre se cuenta con el extracto que permitirá realizar comprobaciones en caso necesario.

**Ingresos variables:** Los ingresos variables se repiten, pero de forma irregular, motivo por el cual presentan mayor dificultad para poder controlarlos y presupuestarlos. Estos ingresos son los propios de los autónomos, pequeños empresarios y trabajadores temporales o con trabajos a comisión. Es difícil realizar el seguimiento de estos ingresos por dos motivos: Cada mes varía su valor o importe y no se realizan de forma periódica (mensual, trimestral, ...), sino que son irregulares e incluso impredecible. Además, en ocasiones se facturan en un mes o día concreto y se cobran en otro diferente. (Instituto de Estudios Financieros, s. f., p. 10)

#### **2.2.2.3.2. Nivel de egresos del cliente**

En finanzas, los egresos viene ser las salidas de recursos y se clasifica en:

**Inversiones:** Se consideran egresos de los que se espera obtener un ingreso en el futuro, como ocurre, por ejemplo, cuando se adquieren acciones de una empresa o se hace un desembolso con vistas a un negocio o cuando se compra una casa. Se adquieren bienes que pasan a formar parte de nuestro patrimonio, con la intención de que se revaloricen en el futuro.

**Gastos:** Se caracterizan por no ofrecer un retorno monetario en el futuro. Son recursos que se consumen y no pasan a formar parte de nuestro patrimonio. El consumo 'per se' no es malo, gran parte de nuestro bienestar se debe al consumo de alimentos, vestido, libros o vivienda. (Instituto de Estudios Financieros, s. f., p. 11).

#### **2.2.2.3.3. Nivel de endeudamiento**

Cuando se analiza la empresa desde el punto de vista financiero, las matemáticas proporcionan unos ratios sumamente interesantes y de gran interés para valorar si la situación actual es la adecuada o, en caso contrario, tomar las medidas necesarias para corregir esta situación. Ya se había analizado algunos de ellos en posts anteriores, como la rentabilidad sobre el activo, la rentabilidad sobre los recursos propios o el EBITDA. Sin embargo, ninguno de ellos tiene en cuenta el grado de endeudamiento de la empresa cuando, en realidad, es de suma importancia conocer esta variable para no comprometer la viabilidad futura de la empresa. La medida del endeudamiento viene determinada por la aplicación del siguiente ratio. (Ayón-Ponce et al., 2020, pp. 127-128)

$$\text{Endeudamiento Total} = \text{Total Deuda (Corto + Largo Plazo)} / \text{Total Pasivo}$$

El endeudamiento se tiene ventajas de financiamiento, como el control porque pertenece al propietario y tiene el poder de la empresa, aunque esté endeudado. En cambio, una aportación de los accionistas en la capital hace variar las participaciones, que este vaya generando una pérdida de control. Sin embargo, el endeudamiento también conlleva riesgo.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Crédito***

El crédito es un mecanismo que dentro de las ventas existe un aumento en las empresas, esto pasa porque al realizar un otorgamiento de crédito los clientes reaniman en comprar y realizar los pagos en largo o corto plazo.

#### ***Cuentas por cobrar***

Se le considera un activo el cual posteriormente se convierte en efectivo para así poder satisfacer sus obligaciones, asimismo son importantes para una compañía

porque informa a los derechos que tiene sobre los clientes en la cual se va a obtener beneficios (Editorial Grudemi, 2018).

### ***Productividad***

Es la relación entre lo que se produce y los medios para poder alcanzar las metas establecidas, en cuanto menor sea el tiempo invertido para poder lograr el resultado esperado, mayor ha de ser la productividad (Editorial Grudemi, 2022a).

### ***Liquidez***

La liquidez es un índice de carácter financiero que se considera como un activo que maneja una entidad para convertir en efectivo en un corto plazo, asimismo se dice que es el balance entre el precio del activo y la forma rápida en la que se pueda vender o comprarlo (Editorial Grudemi,2019).

### ***Financiamiento***

Un financiamiento tiene un instrumento empleado para proveer de los recursos financieros de una entidad o persona, estos recursos permiten la realización de un proyecto o poder utilizarlo en distintos tipos inversiones (Westreicher, 2020a).

### ***Fraccionamiento***

El fraccionamiento es el acto y el resultado de dividir un todo en varias partes. Es decir, puede entenderse como un sinónimo partir o separar (Westreicher, 2020b).

### ***Ingresos***

Es aquella ganancia de los recursos económicos que presenta una compañía que se percibe por la venta de un bien o servicio (Editorial Etecé,2022).

### ***Rentabilidad***

Es el conjunto de beneficios que se obtiene al realizar una inversión también es un indicador de la gestión y eficacia de dicha inversión (Editorial Grudemi, 2022b).

### ***Endeudamiento***

En el sistema financiero viene ser son los fondos que colocaron los terceros dentro de la entidad y financia parte de los activos que la entidad requiere.

### ***Pasivo***

El pasivo se reconoce como una deuda que está involucrada los bienes directos de la entidad, con demás entidades o con sus colaboradores, así mismo el pasivo es la contraparte de un activo (Yirda, 2021).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**



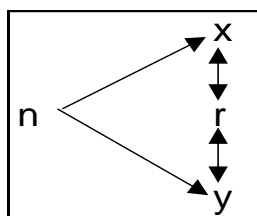
### 3.1. Tipo de diseño de investigación

El tipo de trabajo es realizado bajo el enfoque cuantitativo. Es por ello por lo que se va a realizar propuestas de estrategia de cobranza y la morosidad de la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A.

La investigación es de diseño correlacional explicativo causal, el proyecto se abarca en un diseño no experimental, y busca la correlación entre las variables de estudio. El nivel de pregrado será correlacional porque busca hallar una relación entre las variables, y el corte del proyecto será transversal recopila toda la información.

**Figura 1**

*Diseño de estudio*



En el que:

N= Muestra a analizar

Y= Morosidad

X= Estrategia de cobranza

R= Correlación entre las mismas

### 3.2. Población y muestra

La investigación está conformada por 30 servidores, que se distribuyen de la siguiente forma:

**Tabla 1***Población y muestra*

Departamento	N°
Área de contabilidad	5
Área de RRHH	2
Área de ventas	10
Área de logística	7
Área de distribución	6

En este estudio, la muestra utilizada fue no probabilístico a decisión propia de los autores. Para este efecto, la muestra seleccionada está conformada por treinta personas a las cuales se le va a aplicar el cuestionario para la recopilación de datos.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis General**

Las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar-2021

#### **3.3.2 Hipótesis Específicas**

- El planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar-2021
- Los procedimientos de la cobranza se relacionan con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar-2021
- El monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar-2021

### **3.4 Variables – Operacionalización**

#### **V1: Estrategia de cobranza**

La estrategia de cobranza obtiene actividades en las que realiza un planeamiento de las cobranzas, aplicando procedimientos de cobranza y realizando un adecuado monitoreo de los mismos.

***V2: Morosidad***

Es el incumplimiento de compromiso en el pago de una deuda generada por diferentes tipos de clientes morosos y que se debe básicamente a factores económicos.

**Tabla 2***Variable 1 Estrategias de cobranza*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítem
"Es un conjunto de procedimientos debidamente planificados que consiste en ejecutar acciones con el objetivo de ejercer la cobranza de los créditos en forma oportuna y con el menor costo posible, con el fin de evitar la morosidad" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 13).	Las estrategias de cobranza es un conjunto de actividades en las que realiza un planeamiento de las cobranzas, aplicando procedimientos de cobranza y realizando un adecuado monitoreo de los mismos.	Planeamiento de la cobranza	Análisis de clientes	1	La empresa realiza un análisis de clientes al momento de otorgar crédito
			Reducción del riesgo	2	La empresa siempre procura la reducción de los riesgos
			Acciones preventivas	3	La empresa ha elaborado acciones preventivas a otorgar un crédito a sus clientes
		Procedimientos de cobranza	Seguimiento de pagos	4	La empresa realiza un adecuado seguimiento de los pagos de sus clientes
			verificación de Cuentas atrasadas	5	La empresa analiza el sistema para la verificación de las cuentas atrasadas
			Métodos de cobranza	6	La empresa utiliza diferentes métodos de cobranza para recuperar sus créditos a los clientes
		Monitoreo de las cobranzas	Periodo promedio de cobranza	7	La empresa analiza el periodo promedio de cobranza
			Descuento por pronto pago	8	La empresa aplica el descuento por pronto pago
			Evaluación crediticia	9	Se efectúa una adecuada evaluación crediticia a los clientes

**Tabla 3***Variable 2 Morosidad*

Def. Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítem
"Es el retraso o la falta de puntualidad, de una obligación de pago asumida y acordada, entre ambas partes, por la adquisición de un producto o servicio asumida y acordada, entre ambas partes, por la adquisición de producto" (Periche, et al., 2020, p.5).	Son aquellas obligaciones a los que están sujetos los contribuyentes y que están referidas a las obligaciones sustanciales y obligaciones formales y cuyo cumplimiento puede generar un ahorro fiscal	Tipos de clientes morosos	Morosos fortuitos	1	Se evalúa de manera constante los morosos fortuitos
			Morosos intencionales	2	La empresa Identifica los morosos intencionales
			Morosos despreocupados	3	Hubo un adecuado seguimiento a los morosos despreocupados
		Incumplimiento de pago	Reporte de cartera morosa	4	Se analizan de manera constante los reportes de cartera morosa
			Vencimiento de pagos	5	Se verifican los vencimientos de pago de los clientes
			Refinanciamiento	6	Se realiza un adecuado refinanciamiento a los clientes
		Factores económicos	Nivel de ingresos del cliente	7	Se verifican el nivel de ingresos del cliente es una causal de su morosidad
			Nivel de egresos del cliente	8	Se evalúa el nivel de egresos de los clientes por medio de los EEFF.
			Nivel de endeudamiento	9	Se identifica el nivel de endeudamiento de los clientes

### 3.5 Métodos y técnicas de la investigación

El método utilizado es cuantitativo puesto que se tuvo que realizar la recolección de información porque será procesado por medio de un análisis estadístico, y se tendrá en consideración si existe relación entre las variables de estudio.

Se empleó la técnica de observación, la encuesta y por último el análisis documental la misma que se impuso a los colaboradores de la compañía Icisa.

El cuestionario se usó para medir las variables con 9 ítems cada uno dirigidos a la empresa Icisa.

#### Tabla 4

##### *Ficha técnica cuestionario N°1*

Conceptos	Detalles
Nombre	Cuestionario de estrategia de cobranza
Autora	Johana Lissete Castillo Diaz
Procedencia	Perú
Año	2021
Administración	Propia
Duración	Temporalidad indefinida
Aplicación	Empleados de la empresa Icisa - Magdalena del Mar
Medio	Google formulario
ítems	9
Nivel de medición	Ordinal
Escala	Likert

El instrumento estrategia de cobranza se usó para medir sus variables y dimensiones: Planeamiento de la cobranza, Procedimientos de cobranza y Monitoreo de las cobranzas, con un total de 9 ítems, 3 para cada dimensión: planeamiento de la cobranza 3, procedimientos de cobranza 3 y para monitoreo de cobranzas 3.

#### ***Normas para su aplicación***

Según Bisalaya (s. f.) señala los siguientes valores:

**Figura 2**

*Escala de Likert para las respuestas del cuestionario*

VALORES DE LA ESCALA DE LIKERT				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE O NEUTRO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

**Tabla 5**

*Ficha técnica del instrumento N°2*

Conceptos	Detalles
Nombre	Cuestionario de Morosidad
Autora	Lizet Gabriela Tataje Álvarez
Procedencia	Perú
Año	2021
Administración	Propia
Duración	Temporalidad indefinida
Aplicación	Empleados de la empresa Icisa - Magdalena del Mar
Medio	Google formulario
Ítems	9
Nivel de medición	Ordinal
Escala de medida	Likert

### **Descripción.**

El instrumento midió los Tipos de clientes morosos, incumplimiento de pago y factores económicos.

### **Baremación.**

Para la baremación se calculó el puntaje de cada uno de las variables y sus dimensiones en base a la suma de los puntajes obtenidos, de esta forma se obtuvo la puntuación de los indicadores.

**Tabla 6***Baremación para las variables y dimensiones*

	Variables	Puntaje		Dimensiones	Puntaje
V1	Bueno	9 a 20	D1	Bueno	3 a 6
	Regular	21 a 33	D2	Regular	7 a 11
	Malo	34 a 45	D3	Malo	12 a 15
V2	Alta	9 a 20	D4	Alta	3 a 6
	Media	21 a 33	D5	Media	7 a 11
	Baja	34 a 45	D6	Baja	12 a 15

**3.6. Procesamiento de los datos**

La información resumida se presenta en tablas y figuras para su correspondiente análisis, se utilizó Microsoft Excel y el programa estadístico SPS en su versión de prueba 25.00



## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### 4.1 Procesamiento de los datos

La validación del cuestionario se ejecutó según el juicio de 3 expertos, un metodólogo y dos temáticos, habiendo determinado la validez del cuestionario.

**Tabla 7**

*Validación del instrumento*

Experto	Especialidad	Aplicable	%
Mag. David De la Cruz M.	Metodólogo	Si	75%
Mag. Lorenzo Zavaleta O.	Temático	Si	74%
Mag. Paola Corina Julca G.	Temático	Si	82%
		Promedio	77%

#### ***Alpha de Cronbach***

“Mide el nivel de confiabilidad de un cuestionario de investigación en la que se determina la correlación o consistencia de los ítems entre sí. Se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 16). Este mismo autor presenta en la figura siguiente una escala en donde se advierte los diferentes niveles de confiabilidad de este indicador.

**Figura 3***Escala para la confiabilidad de un cuestionario*

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach mostrando un margen de confiabilidad con un índice alto en ambas variables de 0.752 y 0.782 respectivamente, entonces según la figura anterior ambos cuestionarios se clasifican como “buenos” y resultan aptos para la aplicación de estos instrumentos.

**Tabla 8***Fiabilidad de la variable estrategia de cobranza*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.752	9

**Tabla 9***Fiabilidad de la variable morosidad*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.782	9

## 4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Ya realizada la encuesta, se extrae los presentes resultados de carácter estadístico, los cuales son:

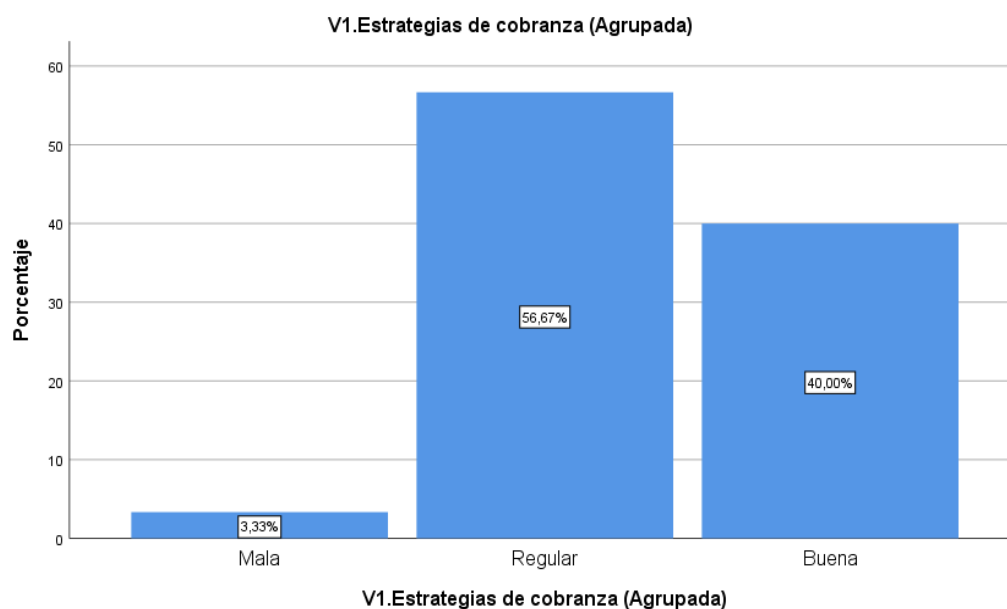
**Tabla 10**

*Frecuencia de la variable estrategia de cobranza*

	Frecuencia	%	%válido	%acumulado
Válido	Mala	1	3,3%	3,3
	Regular	17	56,7%	60,
	Buena	12	40%	100,0
	Total	30	100%	100%

**Figura 4**

*V1. Estrategias de cobranza*



Se corrobora que, ya empleado el instrumento, se destaca que el 56.67% considera que las estrategias de cobranzas son regular, un 40 % señalan que estas estrategias son buenas, mientras que solo un 3.33 acota que las estrategias de cobranza son aplicadas en la empresa son malas. Se considera que las estrategias de cobranza que la empresa aplica se ubican entre malo y regular mayoritariamente

Divide lo que es la visualización que la empresa ICISA del distrito Magdalena dispone en las estrategias de cobranzas es de manera regular, cómo igual el 40.0% muestra que es buena y el 3.3% acotase que la empresa mantiene una estrategia de manera mala. Esto demuestra que la compañía no emplea acordemente las estrategias establecidas lo cual implica una falta de políticas.

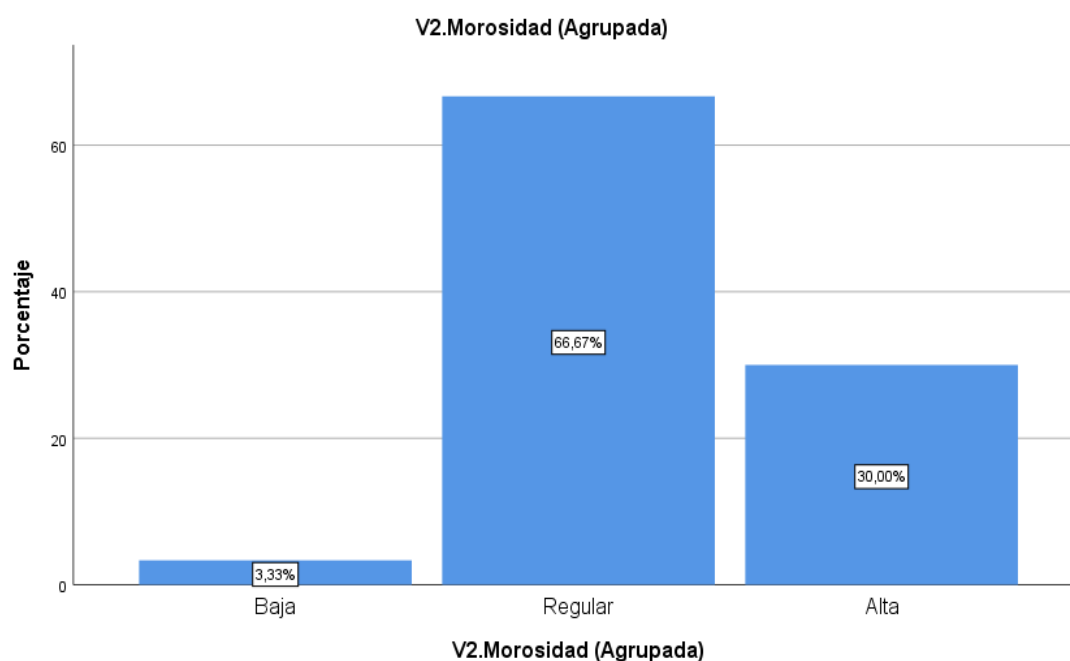
**Tabla 11**

*V2. Morosidad*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Baja	1	3,3%	3,3%	3,3
	Regular	20	66,7%	66,7%	70,0
	Alta	9	30,0%	30,0%	100,0
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 5**

*V2. Morosidad*



Se visualiza que el 66.67% de los encuestados señalan que la morosidad en la empresa ICISA del distrito Magdalena es regular, mientras que el 30.0% determinan que es alta y el 3.3% consideran que es baja. En el resultado presentado se refleja

que la morosidad perjudica en la entidad porque no emplean buenas estrategias para la toma de decisiones y eso se refleja en los estados financieros.

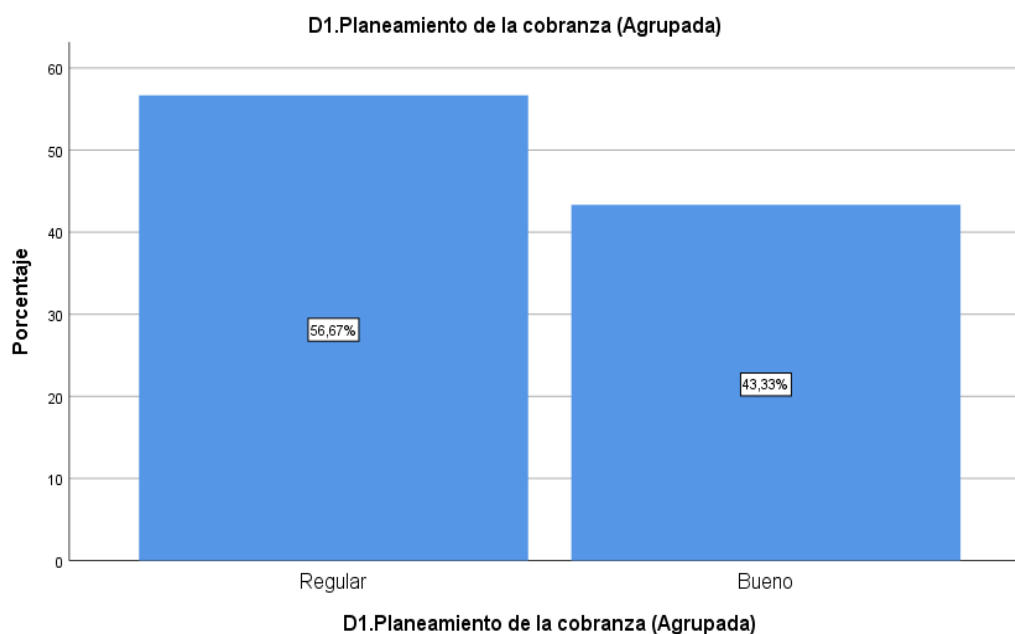
**Tabla 12**

*D1. Planeamiento de la cobranza*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Regular	17	56,7%	56,7%	56,7
Válido	Bueno	13	43,3%	43,3%	100,0
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 6**

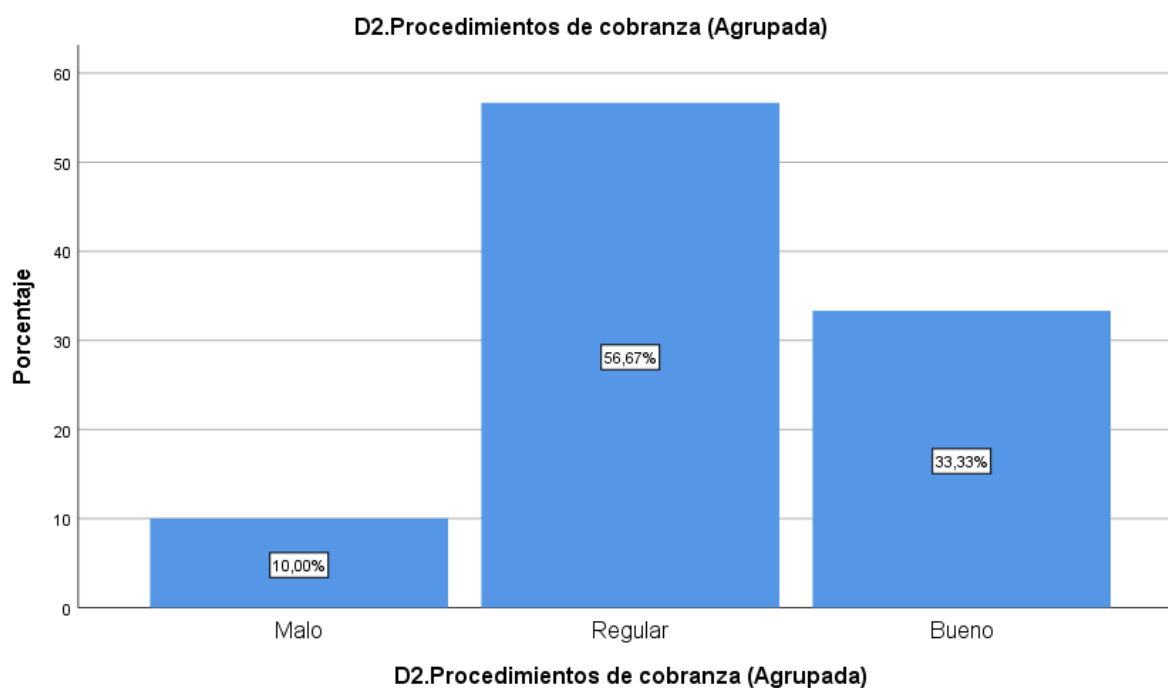
*D1. Planeamiento de la cobranza*



Según la tabla, los resultados obtenidos de los encuestados demuestran que solo el 56.67% son de manera regular el planeamiento de la cobranza en la empresa ICISA en el distrito Magdalena, mientras el 43.3% señala que es bueno. Esto da entender que la gestión en el planeamiento no ejecuta en la entidad y eso es perjudicable para la recuperación en las cobranzas.

**Tabla 13***D2. Procedimientos de cobranza*

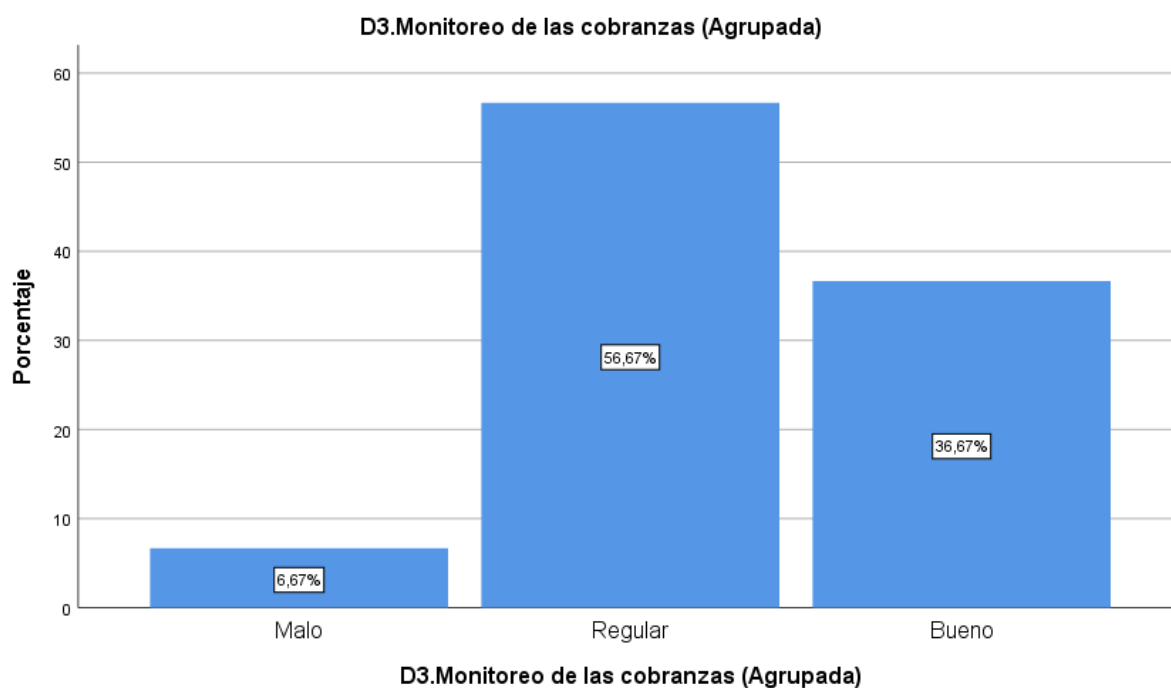
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	3	10,0%	10,0%	10,0
	Regular	17	56,7%	56,7%	66,7
	Bueno	10	33,3%	33,3%	100,0
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 7***D2. Procedimientos de cobranza*

Según la tabla se refleja que el 56.67% aplica los procedimientos de cobranzas de manera regular, al igual que el 33.33% indican que es bueno y el 10.00% señala que es malo sus procedimientos. La compañía en el método de la cobranza no es tan eficiente porque no hacen un seguimiento constante a los clientes y eso repercute en la liquidez.

**Tabla 14***D3. Monitoreo de las cobranzas (Agrupada)*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	2	6,7%	6,7%	6,7
	Regular	17	56,7%	56,7%	63,3
	Bueno	11	36,7%	36,7%	100,0
	Total	30	100,0%	100,0%	

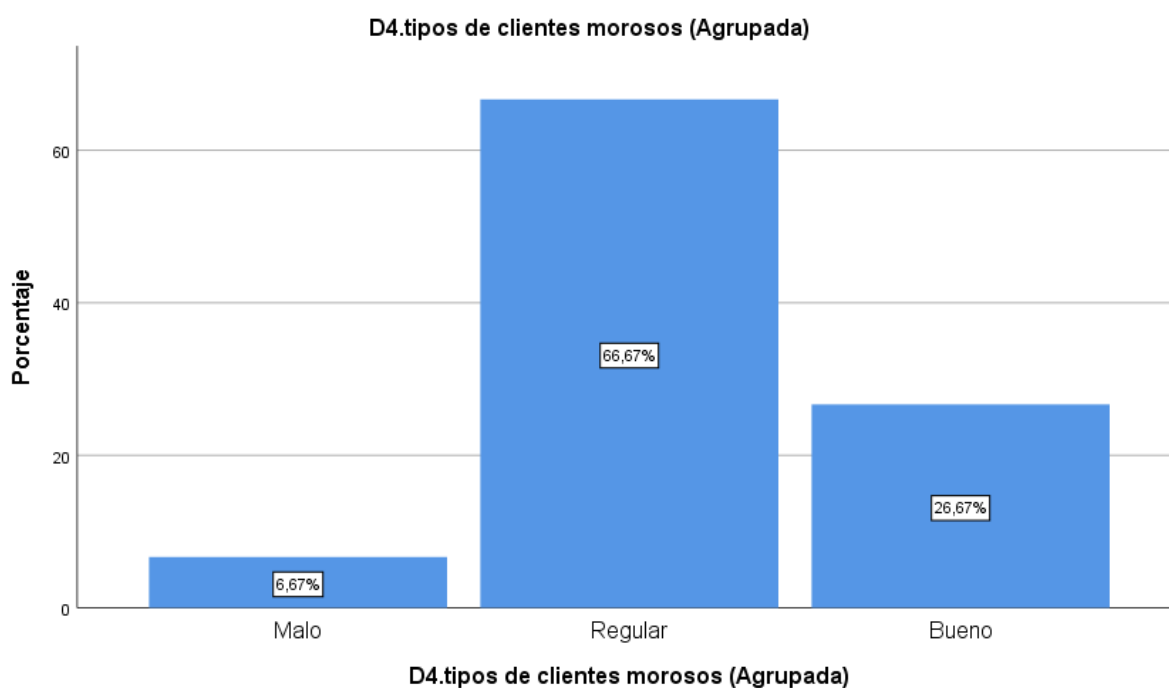
**Figura 8***D3. Monitoreo de las cobranzas*

De la totalidad de los encuestados, el 56.67% consideran que de manera regular solo realizan un monitoreo de las cobranzas en la empresa ICISA del distrito de Magdalena, mientras que el 36.7 asegura que es bueno y el 6.67% que es malo. Esto indica que en la organización no siguen la política correctamente y eso genera inestable en sus cobranzas.



**Tabla 15***D4. Tipos de clientes morosos*

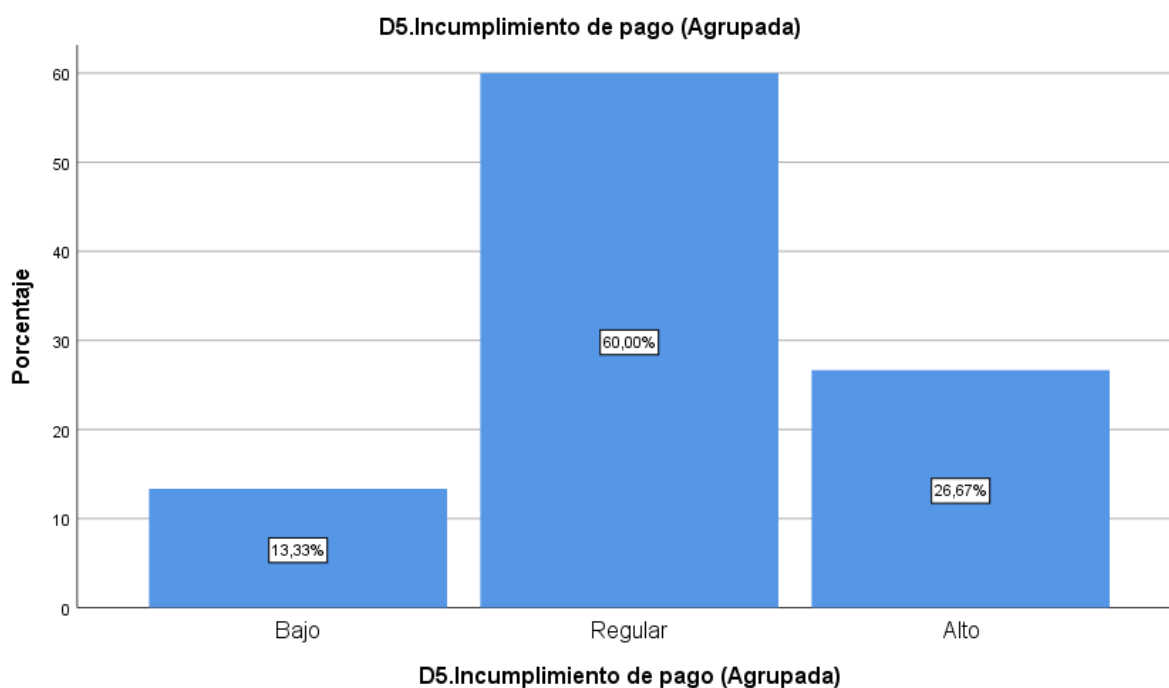
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	20	66,7	66,7	73,3
	Bueno	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 9***D4. Tipos de clientes morosos*

Según la tabla de frecuencia y figura 9 según estos resultados de 30 colaboradores en mención a la dimensión clientes morosos un 66.67% considera que regularmente la empresa tiene clientes morosos, al igual que un 26.67% considera que es bueno y 6.67% malo.

**Tabla 16***D5. Incumplimiento de pago*

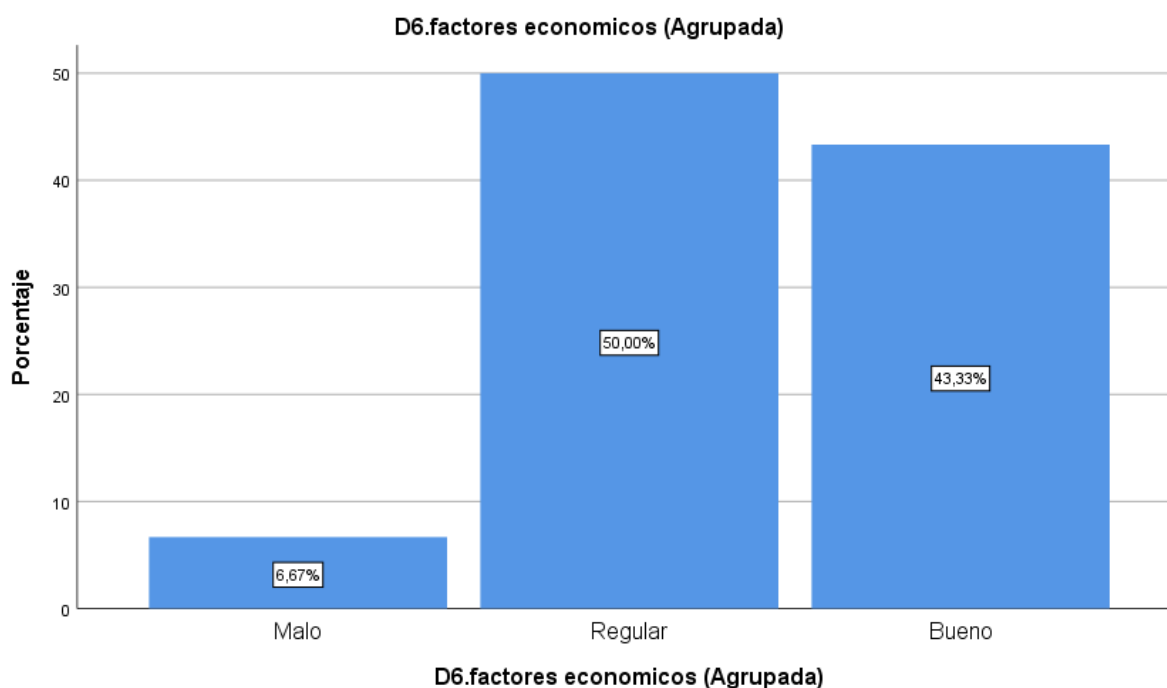
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	4	13,3%	13,3%	13,3
	Regular	18	60,0%	60,0%	73,3
	Alto	8	26,7%	26,7%	100,0
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 10***D5. Incumplimiento de pago*

Se precisa que el 60.0% señalan que de manera regular existe el incumplimiento de pago de los clientes, el 26.67% indica que es alto y el 13.33% acontece que es bajo. Esto refleja que no se está realizando un buen manejo en las estrategias y seguimiento de los pagos de los clientes, eso perjudica y pone en riesgo a la entidad.

**Tabla 17***D6. Factores económicos*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	2	6,7%	6,7%	6,7
	Regular	15	50,0%	50,0%	56,7
	Bueno	13	43,3%	43,3%	100,0
	Total	30	100,0%	100,0%	

**Figura 11***D6. Factores económicos*

30 encuestados en relación a los factores económicos un 50% considera que regularmente la empresa tiene factores económicos, mientras que un 43.33% considera que es bueno y un 6.67% malo.

## Estadísticos descriptivos de los ítems

**Tabla 18**

Variable 1. Estrategias de Cobranza

N°	ítem	Escala de Likert					Total	Media
		1	2	3	4	5		
<b>D1. Planeamiento de Cobranza</b>								
1	La empresa realiza un análisis de clientes al momento de otorgar crédito	0	3	11	11	5	30	3.60
2	La empresa siempre procura la reducción de los riesgos	0	4	4	12	10	30	3.93
3	La empresa ha elaborado acciones preventivas a otorgar un crédito a sus clientes	0	3	10	11	6	30	3.67
<b>D2. Procedimientos de cobranza</b>								
4	La empresa realiza un adecuado seguimiento de los pagos de sus clientes	3	5	9	6	7	30	3.30
5	La empresa analiza el sistema para la verificación de las cuentas atrasadas	3	9	4	8	6	30	3.17
6	La empresa utiliza diferentes métodos de cobranza para recuperar sus créditos a los clientes	1	7	8	10	4	30	3.30
<b>D3. Monitoreo de las cobranzas</b>								
7	La empresa analiza el periodo promedio de cobranza	1	5	8	8	8	30	3.57
8	La empresa aplica el descuento por pronto pago	0	6	7	8	9	30	3.67
9	Se efectúa una adecuada evaluación crediticia a los clientes	1	12	8	4	5	30	3.00

Según en la tabla de la variable estrategias de cobranza, la dimensión 1 el promedio más alto es de 3.93 porque hace referencia que los encuestados señalan que la entidad previene la disminución de los riesgos; en la dimensión 2 se observa un promedio 3.17 en la cual se llega a concluir que la entidad no maneja bien el sistema para la verificación de sus cuentas.

Por lo tanto, en la tercera dimensión se obtuvo un promedio más bajo de 3.00 da una referencia que la empresa no efectúa adecuadamente la evaluación crediticia.

**Tabla 19**

*Variable 2. Morosidad*

N°	ítem	Escala de Likert					Total	Media
		1	2	3	4	5		
<b>D1. Tipos de clientes morosos</b>								
1	Se evalúa de manera constante los morosos fortuitos	1	7	5	8	9	30	3.57
2	La empresa Identifica los morosos intencionales	3	0	10	12	5	30	3.53
3	Hubo un adecuado seguimiento a los morosos despreocupados	1	7	9	9	4	30	3.27
<b>D2. Incumplimiento de pago</b>								
4	Se analizan de manera constante los reportes de cartera morosa	1	4	11	6	8	30	3.53
5	Se verifican los vencimientos de pago de los clientes	2	12	7	5	4	30	2.9
6	Se realiza un adecuado refinanciamiento a los clientes	2	8	6	9	5	30	3.23
<b>D3. Factores económicos</b>								
7	Se verifican el nivel de ingresos del cliente es una causal de su morosidad	2	3	11	7	7	30	3.47
8	Se evalúa el nivel de egresos de los clientes por medio de los EEFF	0	6	7	10	7	30	3.6
9	Se identifica el nivel de endeudamiento de los clientes	2	7	5	7	9	30	3.47

En la siguiente tabla de la variable morosidad, se observa que en la dimensión uno se llegó un promedio de 3.27 lo que implica que los encuestados señalaron que no hay un adecuado seguimiento a los clientes morosos; en la dimensión 2 con un promedio más bajo de 2.90 que indica que no realizan la verificación correspondiente a los vencimientos de pago y por último, en la dimensión 3 con promedio de 3.60 se

llegó a concluir que la entidad evalúa correctamente los niveles de egresos de los clientes.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### *Prueba de normalidad*

Esta prueba nos permite determinar si la información procesa presenta una distribución normal:

Estas pruebas permiten determinar si la población de la cual se obtuvo la muestra sigue la distribución normal, identificación que resulta clave para la aplicación del procedimiento estadístico adecuado para el análisis de los datos en un determinado estudio y para la correspondiente contrastación de hipótesis cuando se requiere que, previamente se haya comprobado el supuesto de normalidad de los datos (Flores y Flores, 2021, p. 83).

**Tabla 20**

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1.Estrategias de cobranza	,141	30	,130	,966	30	,445
V2.Morosidad	,094	30	,200*	,979	30	,793

En el presente caso se ha tenido en cuenta que como la muestra es de 30 colaboradores se utiliza los resultados de Shapiro – Wilk en donde se aprecia en ambas variables una significancia mayor a 0.05 por que la información recolectada presenta una distribución normal, por lo que para las pruebas de correlación se hará con el estadístico de Spearson.

### **Prueba de la hipótesis general**

**Tabla 21**

*Correlatividad de estrategias de cobranza y morosidad*

		V1.Estrategias de cobranza	V2.Morosidad
V1.Estrategias de cobranza	Correlación de Pearson	1	,519
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30

Ya determinada la correlatividad en la tabla, se visualiza un nivel de significancia 0.003 inferior a lo permitido que es de 0.05, con una correlación de 0,519 permitiendo determinar que, si hay correlación significativa entre las estrategias de cobranza y morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar -2021.

#### **Hipótesis específica N°1**

- Ho: El planeamiento de la cobranza no se relaciona significativamente en la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar - 2021.
- H1: El planeamiento de la cobranza tiene relación significativamente la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar-2021.

**Tabla 22***Correlación planeamiento de la cobranza y Morosidad*

		D1.Planeamiento de la cobranza	V2.Morosidad
	Correlación de Pearson	1	,382*
D1.Planeamiento de la cobranza	Sig. (bilateral)		,037
	N	30	30

Se aprecia la prueba correlativa acontece que la significancia asciende a un valor de 0.037, el cual es inferior al margen de 0.05, originándose la aceptación de hipótesis alterna y rechazo de la nula, lo cual acontece la relatividad significativa entre planeamiento de la cobranza y morosidad de la empresa Icisa, Magdalena del Mar-2021 con un coeficiente correlativo de 0,382.

***Hipótesis específica N°2***

- Ho: El procedimiento de la cobranza no se relaciona significativamente en la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar - 2021.
- H1: El procedimiento de la cobranza tiene relación significativamente la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar-2021.

**Tabla 23***Correlaciones procedimientos de cobranza y Morosidad*

		D2.Procedimientos de cobranza	V2.Morosidad
	Correlación de Pearson	1	,470**
D2.Procedimientos de cobranza	Sig. (bilateral)		,009
	N	30	30



A una significancia asciende a un valor de 0.009, con una correlación de 0,470 permite establecer que hay correlación entre procedimientos de cobranza y morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del mar -2021.

### **Hipótesis específica N°3**

- Ho: El procedimiento de la cobranza no se relaciona significativamente en la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar - 2021.
- H1: El procedimiento de la cobranza tiene relación significativamente la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del Mar-2021.

**Tabla 24**

*Correlaciones monitoreo de las cobranzas y morosidad*

		D3.Monitoreo de las cobranzas	V2.Morosidad
D3.Monitoreo de las cobranzas	Correlación de Pearson	1	,489**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	30	30

La prueba de correlatividad indica que la significancia es de 0.006, la cual es menos que 0.05, con una correlación de 0.489 indicando una correlación significativa, permitiendo probar que, si hay una correlación de monitorio de las cobranzas y morosidad de la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A., Magdalena del mar -2021.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En cuanto al objetivo general: establecer si las estrategias de cobranza están relacionadas con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021. Se ha determinado por los lineamientos estadísticos aplicadas que la variable estrategias de cobranza se relaciona en la variable morosidad. Se acepta la  $H_a$  porque la  $sign = 0.003 <$  al margen de error 0.05 que es el margen de error permitido, obteniendo una correlación de 0.519, lo que se deduce que al mejorar las estrategias de cobranza ayuda a disminuir la morosidad por lo que coincide con Espín y Campoverde (2018) en que se deben de implementar procedimientos de estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez y el índice de la morosidad disminuirá.

Se puede señalar, según nuestro objetivo específico 1 el cual es determinar cómo el planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad en la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021, se acepta la  $H_A$  porque la  $sign = 0.037 <$  al margen de error 0.05 para el presente estudio, obteniéndose un indicador de relación de 0.382 se pudo establecer que lo aplicado a las pruebas estadísticas se obtiene un p valor menor a 0.05 y se acepta la hipótesis alternativa: el planeamiento de la cobranza se relaciona significativamente con la morosidad de la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, de tal manera se concuerda con Suárez (2022) quien indica que el otorgamiento de crédito uno de los planeamiento de la cobranza es presentar una garantía que deben dejar los clientes para que no haya algún tipo de riesgo y a la vez se debe analizar la morosidad.

Asimismo, según nuestro segundo objetivo específico el cual es determinar cómo los procedimientos de cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa

Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021, se acepta la HA porque la sign = 0.009 < al margen de error 0.05, obteniéndose un indicador de correlación de 0.470, se pudo establecer que lo aplicado a las pruebas estadísticas se obtiene un p valor menor a 0.05 y se acepta la hipótesis alternativa: los procedimientos de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. S.A.C., de Magdalena del Mar, se puede señalar que una estrategia de cobranza bien diseñada con unos procesos y procedimientos permiten reducir la morosidad y mejorar incluso la liquidez, tal como lo señalan Neyra y Reyes (2020) quien sostiene que con el fin de disminuir la morosidad uno de los procedimientos de cobranza es la capacitación hacia los asesores de créditos y la evaluación para la otorgación de un crédito.

Finalmente, con nuestro tercer objetivo específico el cual es determinar cómo el monitoreo de las cobranzas se relaciona con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021, lo cual se acepta la HA porque la sign = 0.006 < al margen de error 0.05, obteniéndose un indicador de correlación de 0.489, con respecto se concuerda con lo expuesto por Cavero (2020) quien señala que al analizar el historial de créditos de los clientes es parte del monitoreo de las cobranzas pues hace el seguimiento correspondiente, concluyendo que hay oportunidades de mejora.

## **5.2. Conclusiones**

Se ha establecido que las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A. de Magdalena del Mar, habiendo una correlación significativa entre ambas de 0.445; se determina que la compañía no realiza las estrategias de cobranza como los

seguimientos a los morosos y no cuentan con las políticas necesarias para realizar una buena cobranza.

Planeamiento de la cobranza se relaciona significativamente en la morosidad de la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A. de Magdalena del Mar, según los resultados estadísticos H1 tiene una correlación de 0.382 entre el planeamiento de la cobranza y la morosidad de la compañía. Determinando que la organización no desempeña un buen planeamiento de cobranza es por ello que afecta a la liquidez de la compañía.

El procedimiento de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad de la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. de Magdalena del Mar, según los resultados estadísticos H1 tiene una correlación de 0.470 entre el procedimiento de cobranza y la morosidad de la compañía, así mismo se determinó que no lleva un procedimiento de cobranza en la cual no se ha establecido la capacitación al personal y el conocimiento suficiente para cumplir los procedimientos y las pautas estipuladas.

El monitoreo de las cobranzas se relaciona significativamente con la morosidad de la compañía Importaciones y Comercio Internacional S.A. de Magdalena del Mar, según los resultados estadísticos H1 tiene una correlación de 0.489 entre el monitoreo de las cobranzas y la morosidad de la compañía, en lo cual se concluyó que no existe los monitoreos necesarios como los hábitos de pago de los clientes y una comunicación moderada, con el objetivo principal de minimizar las moras y la cartera perdida.

### **5.3. Recomendaciones**

La empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. del distrito de Magdalena del Mar debe implementar estrategias de cobranza, lo cual le permitirá

realizar mejores cobranzas a sus clientes morosos para la recuperación de la cartera vencida como, por ejemplo, ver cada tipo de deudor, planes de pago, seguimientos y procesos únicos a los morosos que no responden.

Es necesario que la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. del distrito de Magdalena del Mar realice procedimientos de cobranza para disminuir la morosidad, es por ello que se recomienda establecer la verificación de cuentas atrasadas, seguimientos de pagos y métodos de cobranza los cuales ayudara a disminuir la cartera morosa.

La empresa debe proponerse a implementar planeamientos de cobranza que le permitan gestionar los impagos de manera efectiva y oportuna, es por ello que se recomienda analizar a los clientes antes de conceder un crédito y así evitar el riesgo crediticio.

## **REFERENCIAS**

Aguilar, O. (2020). *¿Cómo implementar una Estrategia de cobranza efectiva?*  
<https://porcobrar.com/estrategia-de-cobranza-efectiva/>

Alfaro (2021). *Caracterización del proceso de cobranza y la morosidad en la I.E.P. SRJ Servicios Educativos SAC El Porvenir año 2021, Trujillo-Perú* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93154/Alfaro\\_MTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93154/Alfaro_MTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alvares, J., & Vilela, H. (2020). *Morosidad en créditos pymes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57208>

Álvarez, W., & Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1), 26 - 32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>

Ayón-Ponce, G. I., Pluas-Barcia, J. J., & Ortega-Macías, W. R. (2020). El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 5(5), 117-136. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.188>

Bisalaya, J. (s. f.). *Valores de la escala de Likert*. <https://mail.google.com/mail/u/0/?pli=1#inbox/WhctKKXgpNzDmXVmkpKNrVxtXmKtWGqDfhZMhgDhnGcsFdSHNKXCmBKJldfkpDhvdZKtBG>

Cabrera, T. (2022) *Plan de mejora en el proceso de cobranza para la recuperación de*



*cartera en centros médicos Praxmed, Ecuador, Quito* [Tesis de pregrado, Universidad de Israel] Repositorio de la Universidad de Israel.  
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2922>

Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir La Morosidad de los clientes de la Empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019. Pimentel – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6748/Cavero%20Rueda%2c%20Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad de riesgo crediticio financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. Epub April 00, 2020.<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Coronel (2019) *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, Ecuador-Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio de la Universidad Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>

Creditforce (2021). Gestión ante una crisis. *Blog* <https://www.credit-force.com/gestion-de-riesgo-crediticio-ante-una-crisis/>

Czerny, A. (2021a). *Establece una política de crédito y cobranza y hazla pública*.  
<https://blog.nubox.com/empresas/estrategias-de-cobro-a-clientes#h8>

Czerny, A. (2021b). *Automatiza tus cobranzas*.  
<https://blog.nubox.com/empresas/estrategias-de-cobro-a-clientes#h6>

Czerny, A. (2021c). *Realiza una planificación*.

<https://blog.nubox.com/empresas/estrategias-de-cobro-a-clientes#h4>

Debitia (2022) *¿Qué es la cartera de cobranza?*. <https://debitia.com.ar/que-es-la-cartera-de-cobranzas/>

Da Silva, D. (2021). *Análisis de clientes: 6 métodos efectivos para empresas*.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/analisis-de-clientes/>

De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*. <https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-De-la-Cruz-Montoya-David.html>

Donoso. (2017). *Descuento a clientes*.

<https://economipedia.com/definiciones/descuento-a-clientes.html>

Editorial Grudemi (2018). *Cuentas por cobrar*.

<https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>.

Editorial Grudemi (2019). *Productividad*.

<https://enciclopediaeconomica.com/productividad/>

Editorial Grudemi (2022a). *Rentabilidad*.

<https://enciclopediaeconomica.com/rentabilidad/> Ú

Editorial Grudemi. (2022b). *Liquidez*. <https://enciclopediaeconomica.com/liquidez/>

Equipo editorial, Etecé. (2022). *Ingresos*. <https://concepto.de/ingreso-2/>

Espín, D. y Campoverde, A. (2018) *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A, Guayaquil – Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil] Repositorio de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20politicasy%20credito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>

- Flores, C. y Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogóv- *Revista de Ciencias Sociales y Humanística*. vol. 23, núm. 2, <http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3412237018/html/>
- García, E. y Pizzán, N. (2021). *Procesos de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64888/Garc%c3%ada\\_DEE%20-%20Pizz%c3%a1n\\_TNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64888/Garc%c3%ada_DEE%20-%20Pizz%c3%a1n_TNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, V., Durán, M., Bayas, L. y Villacis, R. (2021). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros en el contexto del COVID-19, Cantón Chimbo, Bolívar, 2020. *Revista Gicos*, 6(2), 260-268. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view>.
- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictores de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 13-24. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp13-24p>
- Golman, M., & Beckerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. Problemas Del Desarrollo. *Revista Latinoamericana de Economía*, 49(195). <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Heredia, M. & Montenegro, C. (2021) *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en "Mi Banco" sede en Cayaltí, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8311/Heredia%20Espinoza%20Marcos%20%26%20Montenegro%20Cotrina%20Cristhian.pdf>

f?sequence=1&isAllowed=y

Instituto de Estudios Financieros (s.f.). *Control de los ingresos personales*.

<https://www.iefweb.org/demos/IniciacionFinanzas/print.pdf>

López J. (2019) Vencimiento.

<https://economipedia.com/definiciones/vencimiento.html>

Miranda, R. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la*

*empresa Talma, Callao – 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]

Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23257>

Neyra, J. y Reyes, E. (2020). *Estrategias financieras para reducir el índice de*

*morosidad de la Financiera Mibanco S.A. Agencia Cajabamba* [Tesis de

Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar

Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46901>

Pérez, J. (2018). *Definición de cobranza*. <https://definicion.de/cobranza>

Periche, G. Ramos, E. & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del

Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú *Investigación*

*Valdizana*, vol. 14, núm. 4, pp. 206-212, 2020 Universidad Nacional Hermilio

Valdizán <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/movil/>

Pisco, G. (2016) *Incumplimiento de obligaciones de deudores genera obligación*

*solidaria pasiva a los garantes*, Huánuco-Perú [Tesis de Posgrado, Universidad

de Huánuco] Repositorio de la Universidad de Huánuco.

[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/291/tesisgisell.pdf?](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/291/tesisgisell.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/291/tesisgisell.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quevedo, J. (2021). *Estrategias de cobranza para reducir las cuentas por cobrar de*

*la empresa Ebeng Explosive de Lima* [Tesis de Posgrado, Universidad Señor

de Sipán] Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9234/Quevedo%20Flores%20Jackeline%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, M. y Sánchez, Y. (2017). *Refinanciamiento de crédito y riesgo crediticio en Compartamos Financiera s.a. de la agencia Cusco en el periodo 2014* [Tesis de Posgrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio de la Universidad Andina del Cusco.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/785/Mariela\\_Yhovanishy\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/785/Mariela_Yhovanishy_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Romero, L. (2019). *Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes de comercial Credisa – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7174/Romero%20Chicoma%2c%20Liliana%20Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lizarzaburu, E. (2021, 26 de octubre). ¿Cuál es la diferencia entre la reprogramación y la refinanciación? *Rpp Noticias*. <https://rpp.pe/economia/economia/deudas-cual-es-la-diferencia-entre-la-reprogramacion-y-la-refinanciacion-noticia-1365509>

Saénez, V. (2021). *Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020, Huancayo – Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio de la Universidad Peruana los Andes.

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2860/T037\\_47294085-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2860/T037_47294085-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Samuel. (2022). *Cómo hacer un seguimiento de las facturas impagadas*.

<https://www.mygestion.com/blog/como-hacer-seguimiento-facturas-impagadas>

Suárez, L. (2022). *Política crediticia y el índice de morosidad en la diversificación del microcrédito. Guayaquil*. [tesis de postgrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte] Repositorio digital de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4881/1/TM-ULVR-0425.pdf>

TransUnion. (2019). Monitoreo de la cartera. *Blog Transunion*.

<https://www.transunion.co/blog/gestion-de-cobranza/monitoreo-cartera>

Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y crédito Fasayñan* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Villena-López O. y Guerrero-Velástegui C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: caso Marcimex, Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*. 10.23857/pc.v6i9. DOI:10.23857/pc.v6i9

Westreicher, G. (2020a) *Financiación o financiamiento*. <https://economipedia.com/definiciones/financiacion-o-financiamiento.html>

Westreicher, G. (2020b). *Fraccionamiento*.

<https://economipedia.com/definiciones/fraccionamiento.html>

Yirda, A. (2021). *Definición de Pasivo*. <https://conceptodefinicion.de/pasivo/>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Reporte de coincidencias Turnitin

### Reporte de similitud

#### ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-10</b> Submitted works	<1%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Andina del Cusco on 2022-11-23</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Autonoma del Peru on 2022-11-25</b> Submitted works	<1%
8	<b>scielo.iics.una.py</b> Internet	<1%

Descripción general de fuentes



## Anexo 2. Validación de Instrumentos

Lima, 20 de octubre del 2022

Señor:

Docente de la Universidad Autónoma del Perú

Estimado Doctor/Magister/Docente: David De La Cruz Montoya

Es grato dirigirnos a Usted, para cordialmente saludarle y aprovechar la oportunidad de solicitar su colaboración, en el proceso de estimación de validez del contenido del cuestionario adjunto dirigido a los colaboradores de la empresa

Dicho instrumento, será utilizado en el trabajo de investigación de nuestra **Tesis** denominada “**Estrategia de cobranzas y su relación con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. de Magdalena del Mar - 2021**”

En tal sentido, el instrumento necesita ser validado a través del método de Juicio de Expertos, para lo cual recurro a Usted, adjuntando lo siguiente:

- Ficha de Evaluación denominada: Validación de Instrumento.
- Matriz de Operacionalización de las Variables.
- Matriz de Consistencia.

Agradeciendo su reconocida capacidad de experto en investigación y su amable colaboración con la presente solicitud, quedo de Usted.

Muy Cordialmente

---

Johana Lissete Castillo Diaz  
DNI N° 72849608

---

Liszet Gabriela Tataje Álvarez  
DNI N° 71114509

## I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. David De La Cruz Montoya  
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. Cargo que desempeña : Docente  
1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
1.6. Título de la Tesis: Estrategia de cobranza y su relación la morosidad de la empresa Icisa de Magdalena del Mar -2021  
1.7. Autor del Instrumento: Johana Lissete Castillo Diaz  
Liszet Gabriela Tataje Alvarez

## II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI(x)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI(x)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI(x)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI(x)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI(x)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI(x)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI(x)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (x)	

## III. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75%	


Promedio de valoración:

75%

## IV. Opción de aplicabilidad

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

  
David de la Cruz Montoya  
Metodólogo  
DNI: 16438146

## Validación de Instrumento

### V. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. Lorenzo Zavaleta Orbegoso  
1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
1.3. Cargo que desempeña : Docente  
1.8. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
1.9. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
1.10. Título de la Tesis: Estrategia de cobranza y su relación la morosidad de la empresa Icisa de Magdalena del Mar -2021  
1.11. Autor del Instrumento: Johana Lissete Castillo Diaz  
Liszet Gabriela Tataje Alvarez

### VI. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		Observaciones
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI(x )	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (x)	

### VII. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				74%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				74%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				74%	

Promedio de valoración:

74%

### VIII. Opción de aplicabilidad

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



Lorenzo Zavaleta Orbegoso  
DNI N° 17959732  
Experto Validador

Lima, 30 de Octubre del 2022

## Validación De Instrumento

### IX. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto : Mg. CPC. Julca García, Paola Corina  
 1.2. Institución donde Labora : Universidad Autónoma del Perú  
 1.3. Cargo que desempeña : Docente  
 1.12. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Magister  
 1.13. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Encuesta  
 1.14. Título de la Tesis: Estrategia de cobranza y su relación la morosidad de la empresa Icisa de Magdalena del Mar -2021  
 1.15. Autor del Instrumento: Johana Lissete Castillo Diaz  
 Liszet Gabriela Tataje Alvarez

### X. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

N°	PREGUNTAS	APRECIACION		Observaciones
		SI	NO ( )	
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ( )	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI(x)	NO ( )	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ( )	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ( )	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ( )	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ( )	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ( )	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ( )	NO (x)	

### XI. Requisitos para considerar un instrumento de medición:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				82%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				82%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				82%	

Promedio de valoración:

82%

### XII. Opción de aplicabilidad

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo \_\_\_\_\_

Julca García, Paola Corina  
 DNI N° 10713347  
 Experto Validador

### Anexo 3. Cuestionario N° 1: Estrategias de cobranza

#### Objetivo:

Determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021.

#### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible.

Ítem	Respuestas
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	la empresa realiza un análisis de clientes al momento de otorgar crédito					
2	La empresa siempre procura la reducción de los riesgos					
3	La empresa ha elaborado acciones preventivas a otorgar un crédito a sus clientes					
4	La empresa realiza un adecuado seguimiento de los pagos de sus clientes					
5	La empresa analiza el sistema para la verificación de las cuentas atrasadas					
6	La empresa utiliza diferentes métodos de cobranza para recuperar sus créditos a los clientes					
7	la empresa analiza el periodo promedio de cobranza					
8	La empresa aplica el descuento por pronto pago					
9	Se efectúa una adecuada evaluación crediticia a los clientes					



## Anexo 4. Cuestionario N° 2: Morosidad

### Objetivo:

Determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar, 2021.

### Instrucciones:

Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible.

Ítem	Respuestas
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente en desacuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Se evalúa de manera constante los morosos fortuitos					
2	La empresa Identifica los morosos intencionales					
3	Hubo un adecuado seguimiento a los morosos despreocupados					
4	Se analizan de manera constante los reportes de cartera morosa					
5	Se verifican los vencimientos de pago de los clientes					
6	Se realiza un adecuado refinanciamiento a los clientes					
7	Se verifican el nivel de ingresos del cliente es una causal de su morosidad					
8	Se evalúa el nivel de egresos de los clientes por medio de los EEFF.					
9	Se identifica el nivel de endeudamiento de los clientes					

## Anexo 5. Carta de autorización de la empresa

**SOLICITO:** Permiso para realizar Trabajo  
de Investigación

Srta.

Deissy Katherine Zenteno Davan

Jefe de Adm. Finanzas y R.R.H.H.

**Empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A. (ICISA)**

Presente. -

De mi consideración:

Yo, **Johana Lissete Castillo Diaz**, identificado con DNI **72849608**, ante Ud.  
Respetuosamente me presente y expongo:

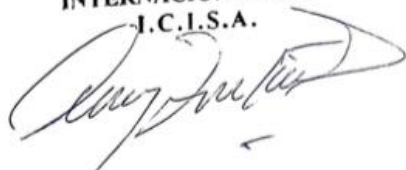
Que actualmente cursando el grado de Bachiller en Contabilidad en la Universidad Autónoma del Perú- Lima, solicito a Ud. de la manera más comedida, se considere la petición de un proyecto de tesis que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que requiera la empresa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Lima, 15 de Diciembre 2022

Atentamente,

**IMPORTACIONES Y COMERCIO  
INTERNACIONAL S.A.  
I.C.I.S.A.**



**DEISSY ZENTENO DAVAN  
DNI: 46679470**

## Anexo 6: Matriz de Consistencia

Estrategias de cobranza y su relación con la Morosidad en la Empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar –  
2021

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	
¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021?	Determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021	Las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de la empresa Icisa, de Magdalena del Mar-2021	Estrategias de Cobranza	Planeamiento de la cobranza	Análisis de clientes	
					Reducción del riesgo	
					Acciones preventivas	
¿De qué manera el planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021?	Determinar cómo el planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021	El planeamiento de la cobranza se relaciona con la morosidad de la empresa Icisa, de Magdalena del Mar-2021		Monitoreo de las cobranzas	Procedimientos de cobranza	Seguimiento de pagos
						verificación de Cuentas atrasadas
						métodos de cobranza
¿Cómo se relaciona los procedimientos de la cobranza con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021?	Analizar si los procedimientos de la cobranza se relacionan con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021.	Los procedimientos de la cobranza se relacionan con la morosidad de la empresa Icisa, de Magdalena del Mar-2021	Variable	Dimensiones	Periodo promedio de cobranza	
					Descuento por pronto pago	
					Evaluación crediticia	
¿De qué manera el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021?	Evaluar cómo el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021. industriales de Villa El Salvador	El monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad de la empresa Icisa, de Magdalena del Mar-2021	Morosidad	tipos de clientes morosos	morosos fortuitos	
					morosos intencionales	
					morosos despreocupados	
¿De qué manera el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021?	Evaluar cómo el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021. industriales de Villa El Salvador	El monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad de la empresa Icisa, de Magdalena del Mar-2021		Factores económicos	Incumplimiento de pago	Reporte de cartera morosa
						Vencimiento de pagos
						Refinanciamiento
¿De qué manera el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021?	Evaluar cómo el monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad en la empresa Icisa, de Magdalena del Mar, 2021. industriales de Villa El Salvador	El monitoreo de la cobranza se relaciona con la morosidad de la empresa Icisa, de Magdalena del Mar-2021	Factores económicos	Factores económicos	nivel de ingresos del cliente	
					nivel de egresos del cliente	
					Nivel de endeudamiento	