



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIA CIENCIAS Y ADMINISTRACION

PROGRAMA ACADEMICO DE CONTABILIDAD

TESIS

Estrategias de cobranza y su incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, Año 2024.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y organización

PRESENTADO POR

Chambe Ilacopa, Yanira Pathy

<https://orcid.org/0000-0002-0095-7780>

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO

PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

DOCENTE ASESOR

Dr.Velásquez Medina, Martín Isidro

<https://orcid.org/0000-0003-0742-911X>

Moquegua, Perú, 2025

Constancia de aprobación de investigación



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 7 de diciembre del 2025

Dra. María Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. Yanira Pathy Chambe Ilacopa**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de CONTABILIDAD, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“Estrategias de cobranza y su incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, año 2024”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

DR. MARTIN ISIDRO VELASQUEZ MEDINA
CODIGO ORCID: 0000-0003-0742-911X
DNI: 42940129

Declaratoria de autenticidad de la investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



Yo, Yanira Pathy Chambe Ilacopa, identificado(a) con DNI N° 76162885, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Contabilidad, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y su incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, Año 2024", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

7%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Moquegua, 20 de diciembre de 2025



Chambe Ilacopa Yanira Pathy
DNI N.º 76162885



	CERTIFICO: que lo(s) firmante(s) que antecede(n) corresponde(n) a: YANIRA PATHY CHAMBE ILACOPA
Identificado(a)(s) con:	76162885
Moquegua:	20/12/2025
El notario se responsabiliza al ser solidario de su contenido	
Oscar Valencia NOTARIO PÚBLICO C.M. DE MOQUEGUA	

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA DEL CONTENIDO, SOLO LEGALIZA LA FIRMA. 20 DIC 2025



NOTAKIA
VALENCIA HUISA OSCAR
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI	76162885
Primer Apellido	CHAMBE
Segundo Apellido	ILACOPA
Nombres	YANIRA PATHY

CORRESPONDE

Al menos una impresión dactilar capturada (primera impresión dactilar) corresponde al DNI consultado.



CHAMBE ILACOPA, YANIRA PATHY
DNI 76162885

INFORMACIÓN DE CONSULTA DACTILAR

Operador: 02375031 - Oscar
Valencia Huisa
Fecha de Transacción: 20-12-2025
11:36:19
Entidad: 10023750312 - VALENCIA
HUISA OSCAR

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>
Número de Consulta: 0121686016



Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi hija, mi mayor inspiración y motivación. A mi familia, por su amor, comprensión y que me alientan a continuar adelante, con su ejemplo me enseñan a no rendirme siempre debemos persistir con nuestros sueños.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, por darme la fortaleza y la salud para alcanzar mis metas,

a todas las personas que me apoyaron y me permitieron dedicar tiempo a esta tesis. En especial, agradezco a mi familia que cuidaron a mi hija con amor y dedicación, permitiéndome avanzar en mi carrera. Su apoyo y sacrificio no pasaron desapercibidos. A mi hija, por ser mi fuente de inspiración y motivación. A todos, gracias por creer en mí.

Resumen

En la empresa Elimar Tours Express E.I.R.L, cuenta con deudas vencidas las cuales están pendiente de cobro por algunas cuentas morosas, clientes a los cuales se les brindó el servicio con una condición de pago a futuro, pero, por las malas estrategias de cobro de la empresa no se han podido concretar en una liquidez para la organización. Por ello, se ha planteado como objetivo determinar en qué medida incide las estrategias de cobranza en la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. Para dar respuesta a ello, se plasmó como metodología un estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental, considerando una población de 50 clientes de la empresa y una muestra de 30 clientes elegidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados manifestaron que, los encuestados perciben niveles de estrategias de cobranzas bajas con 40.0%, medio con 30.0% y alto con 30.0%, esto indica que la mayoría de los clientes perciben que las acciones de cobranza implementadas por la empresa Elimar Tours Express E.I.R.L no son del todo consistentes ni efectivas. Por último, se concluye que, existió evidencia de una asociación significativa y negativa moderada entre las estrategias de cobranza y la morosidad, presentando un nivel de significancia de 0.001 y un coeficiente de Rho = -0,572 en la empresa Elimar Tour Express E.I.R.L.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, morosidad, sistema de cobranza, cobranza efectiva, procedimiento de cobranza.

Abstract

Elimar Tours Express E.I.R.L. has outstanding debts pending collection from several delinquent accounts. These clients were provided with services under future payment terms, but due to the company's ineffective collection strategies, these payments have not resulted in sufficient liquidity for the organization. Therefore, the objective of this study is to determine the extent to which collection strategies impact delinquency at Elimar Tours Express E.I.R.L. in 2024. To address this, a basic, quantitative, correlational, non-experimental study was conducted using a quantitative approach. The study population consisted of 50 clients, and a sample of 30 clients was selected through non-probability convenience sampling. The results showed that respondents perceived the collection strategies as having low levels (40.0%), medium levels (30.0%), and high levels (30.0%). This indicates that the majority of customers perceive the collection actions implemented by Elimar Tours Express E.I.R.L. as neither entirely consistent nor effective. Finally, it was concluded that there was evidence of a significant and moderately negative association between collection strategies and delinquency, with a significance level of 0.001 and a Rho coefficient of -0.572 for Elimar Tours Express E.I.R.L.

Keywords: Collection strategies, delinquency, collection system, effective collection, collection procedure.

Índice general

Portada	ii
Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1. Descripción del problema	3
2.2. Pregunta de investigación general.....	5
2.3. Preguntas de investigación específicas	5
2.4. Objetivo general.....	6
2.5. Objetivos específicos	6
2.6. Justificación e importancia.....	6
2.7. Alcances y limitaciones.....	7
III. MARCO TEÓRICO	8
3.1. Antecedentes.....	8
3.2. Bases teóricas	11
3.3. Marco conceptual	20
IV. METODOLOGÍA	23
4.1. Tipo y nivel de Investigación.....	23
4.2. Diseño de la Investigación	23

4.3.	Hipótesis general y específicas	23
4.4.	Identificación de las variables	24
4.5.	Matriz de operacionalización de variables	24
4.6.	Población – Muestra	25
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	25
4.8.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	26
V.	RESULTADOS.....	27
5.1.	Presentación de resultados	27
5.2.	Interpretación de resultados	29
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	30
6.1.	Análisis inferencial	30
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
7.1.	Comparación resultados	34
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
	ANEXOS.....	47
	Anexo 01. Matriz de consistencia.....	47
	Anexo 02. Instrumento de recolección de datos.....	48
	Anexo 03. Ficha de validación de instrumentos de medición	50
	Anexo 04. Base de datos	59
	Anexo 05. Informe de turnitin al 28% de similitud.....	61
	Anexo 06. Evidencia fotográfica	65

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable estrategias de cobranza	27
Tabla 2. Niveles de la variable morosidad	28
Tabla 3. Pruebas de normalidad.....	30
Tabla 4. Incidencia de las estrategias de cobranza en la morosidad	31
Tabla 5. Incidencia del sistema de cobranza en la morosidad	32
Tabla 6. Incidencia de la cobranza efectiva en la morosidad	32
Tabla 7. Incidencia del procedimiento de cobranzas en la morosidad	33

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable estrategias de cobranza 27

Figura 2. Niveles de la variable morosidad 28

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación lleva el título "Estrategias de cobranza y su incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, año 2024.". Se vio necesario hablar sobre ello, ya que, en la dinámica financiera de las empresas de servicios, la gestión de cobranza es un eje fundamental para garantizar la adecuada continuidad de las acciones de un negocio. La falta de mecanismos necesarios puede llevar a ocasionar el incremento de índices de morosidad, que puede llegar a afectar de manera crítica la estabilidad de una organización.

En el caso de Elimar EIRL, es una empresa en la cual en el último periodo ha visto incrementado algunos saldos vencidos respecto a sus cuentas por cobrar. Por ello, es fundamental estudiar este caso, debido a que, la morosidad no solo compromete los ingresos proyectados, sino que también obstaculiza la toma de decisiones financieras, limitando la inversión en algunas mejoras de servicio, generando así un ambiente donde prima la incertidumbre en la administración del negocio. En ese contexto, el análisis de las estrategias de cobranza y su relación con los niveles de morosidad se convierte en un tema relevante para comprender los factores que inciden en la eficiencia del proceso de recuperación de créditos.

Por esa situación descrita, es necesario examinar como las practicas actuales de la empresa objeto de estudio, está repercutiendo en el funcionamiento de sus tareas. Este proyecto será necesario de llevar a cabo para tener noción sobre este tema empresarial que aqueja a esta empresa. El proyecto está dividido en diferentes partes, el primer capítulo, inicia por la introducción, seguido del segundo capítulo que detalle el planteamiento del problema en el cual estará especificada la realidad problemática, objetivos y justificación del trabajo, seguido del tercer capítulo en el cual se precisa la descripción del marco teórico que contendrá antecedentes de trabajos previos y las bases teóricas que sustentan el

trabajo, luego en cuarto capítulo se establecerá la metodología a usar, seguido del capítulo cinco en el cual se plasmaran los resultados, seguido del sexto capítulo en donde contendrá la discusión de los mismos, para finalmente terminar con las conclusiones y recomendaciones.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

A nivel mundial la morosidad en las empresas de servicio ha sido causa de análisis para encontrar diferentes alternativas de solución como nos comenta Bello (2022) en su estudio, más del 17.3% en retrasos para abonar cuentas pendientes ha sido lo que aumentó hasta el último año 2022, en las Pymes y Mypes en toda Latinoamérica, y es que la llegada de la pandemia, afectó en cuantía a muchas empresas locales es por ello que el mundo ha sufrido muchos cambio a nivel económico, de negocio y adaptabilidad dejando en crisis a muchas empresas de todos los rubros y demás deudas pendientes por saldar.

En Canadá, las estrategias que utilizan las empresas para hacer efectivo el cobro depende netamente de sus herramientas y recursos para realizarlo de la manera correcta, sin embargo, muchas veces, esto no sucede, fallando en el vicio del error, donde no existen las llamadas oportunas o las cartas de notificación nunca se realizan, así mismo el área legal de la empresa es una herramienta indispensable en todo el proceso de cobranza. Por otro lado, el flujo de caja es un elemento que debe ser un tema de constante evaluación, pero muchas organizaciones comenten el error de solo enfocarse en los resultados finales de cada ejercicio mas no mirar cómo se está llevando el proceso de las cuentas en este caso las cuentas que están pendiente de cobro y que podrían originar el origen de una crisis (Mabey, 2023).

La morosidad ha sido causante de muchos daños indirectos de manera irreversible, así como lo informa Martinez et al. (2022) en Colombia, haciendo un estudio de las entidades financieras y otros rubros se encontró con el caso de banco Azteca quien tuvo que cerrar por fuerza mayor más de 400 sucursales por culpa del decaimiento de sus ingresos y los altos índices de morosidad los cuales bordeaban los 7.9%, asimismo en España en su estudio de morosidad del observatorio de gestión del efectivo (2022) identificó que el 74% de todas las empresas sufre a causa de la morosidad donde el 31% sufre muchos impactos que son de significancia para la

organización y el 13% ya están al borde de cerrar o con riesgos significativos. Es por ello que la morosidad es un problema que afecta sustancialmente al compromiso de los pagos desde hace más de 11 años, en donde se podía evidenciar que el 90% de las empresas es decir un 2 de 3 organizaciones sufría por esta contrariedad, empero y a pesar de que este índice se redujo a un 1 de 3 empresas, la situación es grave para aquellas que continúan en la lucha ya que solo el 43% de estas organizaciones es representada por la ley 15-2010 en ese país, los cuales laboran con fechas menores a 60 días

En México, los problemas de morosidad en la industria de transportes se han intensificado, este inconveniente nace cuando aquellos clientes no pueden o no quieren pagar sus recibos en la fecha pactada, lo que sugiere un aumento de mora para el cliente por cada día que pasa desde la fecha límite para efectuar el pago y también una afectación para la rentabilidad de la empresa transportista. Así mismo la mala gestión de cobros dificulta el buen desempeño económico de la empresa generando un impacto negativo en la calidad y productividad de la misma. Como nos comenta la empresa de logística y transportes Webtrans (2019) la morosidad en la industria del transporte es algo muy común en la actualidad.

En el Perú el problema es bastante similar ya que muchas empresas dedicadas a los servicios, prestan muchas veces la unidad de negocio con la esperanza de pago a clientes que quedan mal, esto se debe a que no existe una buena cultura de evaluación en primer lugar, luego una mala gestión de cobranzas, identificándose personal mal capacitado o incompetente en sus funciones. (Luna y otros, 2024). Así mismo se recuerda que estas deficiencias acarrea falta de liquidez, deudas pendientes de cobro, la mala gestión que involucra a diferentes áreas de la empresa, el incremento de deudas morosas y por ende falta de estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas, de igual forma algunas empresas tienen ejercicios fiscales no sólo de días sino de años, en los que las cuentas ni siquiera son morosas sino ya pueden pasar a estado judicial e incluso cuentas incobrables por no llegar a un acuerdo de pago

con los morosos (Valeriano & Quiroga, 2019). Así mismo las cuentas por cobrar y su mal manejo están representando un gran porcentaje en el rubro de este tipo de servicio, y esto se debe a la falta de control de este tipo de cuentas alterando una situación económica difícil de dominar en cuanto se acrecientan, la falta de personal idóneo una buena política de evaluación, el propio control y estrategias post venta están acarreado cada día más a organizaciones en estado de riesgo por no saber recuperar de la manera adecuada sus respectivos activos (Pacheco, 2019).

Por su lado la empresa Elimar Tours Express E.I.R.L, cuenta con deudas vencidas las cuales están pendiente de cobro por algunas cuentas morosas, clientes a los cuales se les brindó el servicio con una condición de pago a futuro pero, por las malas estrategias de cobro de la empresa no se han podido concretar en una liquidez para la organización, sufriendo esta de una mora relativamente alta y sobre todo de ausencia de estrategias que eviten este caso de incidentes nuevamente, en donde la falta de evaluación, verificación, control y gestión de cobros no apoya a la organización.

2.2. Pregunta de investigación general

¿En qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. año 2024?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuáles son los niveles de estrategias de cobranza en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024?

¿Cuáles son los niveles de Morosidad de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024?

¿En qué medida se relacionan los sistemas de cobranza con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, año 2024?

¿En qué medida se relaciona la cobranza efectiva con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, año 2024?

¿En qué medida se relaciona el procedimiento de cobranzas con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, año 2024?

2.4. Objetivo general

Determinar en qué medida incide las estrategias de cobranza en la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

2.5. Objetivos específicos

Identificar los niveles de estrategias de cobranza de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024

Identificar los niveles de Morosidad de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024

Determinar en qué medida, inciden el sistema de cobranza en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Analizar en qué medida, incide la cobranza efectiva en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Describir en qué medida, incide el procedimiento de cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

2.6. Justificación e importancia

El estudio planteado se justifica a nivel teórico en la necesidad de contrastar el aporte teórico existente en base a los hallazgos de otros autores y los resultados que se puedan obtener de este trabajo investigativo. Así mismo, se justifica el análisis a nivel metodológico, ya que se está haciendo uso de técnicas que apoyaran al seguimiento de los objetivos planteados, entre ellas tenemos al uso de un cuestionario estructurado, que brindará un panorama para saber la situación de las variables. La indagación se justifica a nivel práctico en la necesidad de mejorar las estrategias de cobranza dentro de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, con ello se obtendrán resultados que apoyen a la consecución de metas organizacionales.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

El presente estudio se desarrolla en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, ubicada en el Perú, durante el año 2024. La investigación se orienta al análisis de las estrategias de cobranza aplicadas por la empresa, con el fin de determinar su incidencia en los niveles de morosidad. El estudio se realizó tomando en cuenta la percepción de los clientes, a través de la aplicación de encuestas, con el propósito de identificar la incidencia entre las variables propuestas.

Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación, se contó con el apoyo del área administrativa de Elimar Tours Express E.I.R.L, lo que facilitó la coordinación para la recolección de datos. Sin embargo, una de las principales limitaciones fue el tiempo disponible para la aplicación de las encuestas, debido a que algunos clientes presentaron dificultades para responderlas dentro del plazo establecido. Asimismo, el proceso de obtención de información se vio condicionado por la disponibilidad de los encuestados, pero con organización se supo afrontar esa limitación.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En la presente investigación se puede observar los siguientes estudios a nivel internacional:

Martínez et al. (2022) en su tesis relacionada a la administración de las cuentas por cobrar y morosidad en Colombia, se tuvo por objetivo proponer estrategias que ayuden a la gestión de cobranza que disminuyan la morosidad. En la investigación se empleó un diseño no experimental-propositivo. La muestra fue representada por 6 colaboradores del área de cobranzas. Los resultados connotan que la compañía no administra sus cuentas por cobrar en un 90%, ello sostenido por los consumidores, lo cual repercute al momento de efectuar los pagos ocasionando retrasos a la empresa, a su vez según las encuestas realizadas, los trabajadores no cuentan con la correcta capacitación para efectuar la recuperación de cuentas. Concluyeron que, la compañía no instituye políticas para negociar la cobranza ya que constata muchas falencias sobre todo en el retraso de pagos por parte de los morosos.

Atandi y Kirui (2022) Se avocaron a estudiar en su investigación, cuya finalidad era analizar el funcionamiento de los préstamos y el incumplimiento de los pagos. En base a ello, la metodología que emplearon fue de tipo básica-mixta, transversal y correlacional, a su vez no experimental. Se empleo la encuesta, en la cual se conformó por una muestra de 269 individuos puestos a analizar. Así se obtuvo como hallazgo que, existe la necesidad de implementar políticas que apoyen a la recuperación de las deudas, para la obtención de ingresos. Por lo cual se concluyó que, se debe gestionar herramientas de recuperación de la deuda para lograr de esta manera el cobro de los créditos financieros.

Madrid y Zambrano (2023) en su estudio relacionado a la morosidad y la liquidez en Ecuador. Se tuvo por objetivo principal determinar la incidencia de las cuentas morosas en la liquidez durante y después de la pandemia COVID. En base a su metodología se aplicó un enfoque

cuantitativo así mismo, necesitó de métodos analíticos y documental, para poder recopilar los datos se realizó una entrevista a los empleados, sus técnicas de investigación fueron basadas en la observación directa, así mismo, fue necesario tomar información de estados financieros de la entidad, tales como estados de resultados y flujo de efectivo, con el fin de conseguir información el cálculo de los reportes morosos de cartera. Como resultados obtenidos se tiene que, se deben implementar dos herramientas que puedan predecir el comportamiento de la liquidez, primero en base a la facturación, así como otra para la detección de puntos vulnerables en cobranza. Se concluye que, la empresa no emplea procedimientos eficientes en afinidad a la emisión de créditos es decir no evalúa bien a los clientes que se dará acceso a crédito y mucho menos en los procesos de cobro.

Quimi y Campos (2024) en su informe investigativo, el cual tuvo como finalidad analizar la gestión de cobranza para empresas comerciales en Ecuador. En base a lo planteado, el trabajo fue mixto, de nivel descriptivo, donde se usó un diseño no experimental de corte transversal, para la obtención de datos el autor hizo uso del análisis documental y se apoyó con cuestionarios. Con ello los resultados denotaron que, el incumplimiento de los pagos de manera efectiva solo se presenció en el año 2015-2018, en el 2019 y 2020 se presenció problemas en la cobranza. Por ello, se concluyó que, el nuevo modelo debe establecer una reforma en las herramientas de evaluación para poder brindar crédito a las unidades que posean menor riesgo posible.

Lopez y Velástegui (2021) en su estudio realizado en Ecuador, cuya finalidad es describir la gestión de cobranza de una comercializadora, en el marco del COVID-19. Metodológicamente fue descriptiva, no experimental. Para recopilar los datos se diseñó un cuestionario, la muestra fue representada por jefes, subjefes y cobradores; asimismo, se hizo uso de la revisión documental y bibliográfica. Los resultados indicaron que el proceso de cobranza es aplicado de una forma empírica tradicional, destacando el empleo de la estrategia preventiva. Se concluye que, las actividades desarrolladas de cobranza no han sido efectivas respecto a la morosidad, por

lo que, se recomendó trabajar en la eficiencia de esa actividad, mediante la digitalización del proceso de recuperación cartera de clientes.

Así mismo, se pueden identificar los siguientes antecedentes nacionales.

Pizzán et al. (2022) es su investigación relacionada con los procesos de cobranza y la morosidad en una empresa de Tarapoto, tuvo el objetivo principal de proponer un sistema de control de cuentas por cobrar para que se esta manera reduzca la mora en la empresa, asimismo la metodología que empleó fue básica con diseño descriptivo, no experimental, es decir no manipularon ni teorías ni variables, así mismo utilizaron el análisis documental para extraer información cuantitativa relevante acerca de los análisis financieros de los ejercicios fiscales por distintos periodos, los resultados principales que recogieron fueron los siguientes; el 100% de procesos de cobranza no es eficiente, hay un índice de 84% de morosidad. Se llegó a la conclusión de implementar políticas de cobro y análisis de riesgo así mismo realizar la evaluación de cada crédito que se conceda y tener controles periódicos de los mismos.

Luna et al. (2024) nos comenta en su informe de investigación realizado en una institución de Puno, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación de las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad, para ello utilizó una metodología aplicada, de corte transversal de diseño descriptivo, no experimental, asimismo utilizaron el análisis y el cuestionario. La muestra fue de 92 responsables financieros. Para los resultados se determinó que la empresa ha ido progresivamente adaptando algunas estrategias de procesos de cobranzas de cuentas por cobrar y reducir la mora con la finalidad de poder acrecentar la liquidez de la empresa y poder hacer frente a sus responsabilidades o en todo caso cumplir con sus propuestas de crecimiento e inversión. Se concluyó que, existe una relación entre las estrategias de cobranza y morosidad.

Romero et al. (2022) centró su estudio en determinar la relación de la administración de la mora con las estrategias de cobranza, en la ciudad de Lima, considerando como método de investigación el cuantitativo, de

tipo aplicada-descriptivo con un diseño sin manipulación de variables de tipo correlacional. Asimismo, se hizo uso de la encuesta y el análisis documental, en donde fueron 82 participantes la muestra elegida. Los resultados que arrojó el estudio consideraron que existe un desarrollo inadecuado en el proceso de administración de cobranza en la cartera morosa representando este un 64%, asimismo la carencia de personal capacitado para efectuar cobranzas no es la idónea. Llegando a concluir que ambas variables estudiadas se relacionan entre sí.

Romero et al. (2021) en su investigación realizada en Trujillo, la cual tuvo como fin implementar una propuesta de cobranza para controlar la morosidad. La metodología fue descriptiva, propositiva y no experimental. La muestra fue elegida por conveniencia, se hizo uso de un cuestionario para recolectar datos. Los resultados denotaron que, el departamento de finanzas no tiene una buena base de gestión y no hay un adecuado seguimiento para efectuar los pagos. Se concluyó que, se debe implementar un sistema en el cual la morosidad pueda disminuir hasta en un 50%.

Nunura y Llamo (2022) en su estudio realizado en Chiclayo, cuyo objetivo fue elaborar estrategias de cobranza para contrarrestar los índices de morosidad, fue de tipo descriptivo-propositivo, con un diseño no experimental. La muestra está conformada por 10 personas. La Técnica fue la encuesta y el análisis documental. Los resultados denotaron que la propuesta cuenta con los actores necesarios para que se lleve a cabo. Finalmente, se concluye que la propuesta de estrategias de cobranza si disminuye la morosidad, la misma que se encuentra dimensionada en Establecer la gestión de cobranza, determinar los tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza.

3.2. Bases teóricas

Para el desarrollo de las bases teóricas, se tendrá en cuenta las diferentes definiciones de las variables y dimensiones que ayudan a desarrollar los temas en investigación.

3.2.1. Estrategias de cobranza

En cuanto a la primera variable que es estrategias de cobranza, refieren que la cobranza es aquel acto y la consecución de cobrar, o hacer efectivo el cobro de algún factor que por implicancias usualmente es económico, el dinero correspondiente por el desarrollo de una actividad, prestación de algún servicio o el pago de una deuda, es decir que el cobro es la cobranza en cuestión (Pérez, 2018).

Ahora bien la estrategia de cobranza implica un mecanismo en el cual previamente sistematizado se realiza mediante acciones a cambio de poder hacer efectivo dicho cobro, como un mero proceso de pago, asimismo para poder hacer de este una estrategia eficaz en primer lugar no se debe normalizar generar más estrategias de cobro sino más bien y por el contrario generar estrategias de comunicación, evaluación, homologación, automatización y perfeccionamiento de acuerdos que implican el comercio en la empresa, es por ello que es mejor prevenir que estructurar estrategias de cobranza malacostumbrando a clientes impuntuales, (Aguilar, 2020).

3.2.1.1. Teorías de la estrategia de cobranza

Entre las teorías, destaca la del autor Luque (2022) quien comenta que a través del tiempo se ha vuelto fundamental brindar la complacencia a las políticas internas de cobranza y crédito en cada empresa, aquellas que permiten evaluar y filtrar de manera óptima a todo cliente solicitante de crédito. Asimismo el autor señala que una gestión correcta con la estrategias adecuadamente definidas puede convertir algunas cuentas pendientes en activos para la organización, estas estrategias de cobro se convierten en procedimientos inherentes a la empresa por la efectiva usanza, y solidifican de manera consistente cada diligencia de cobro, las cuales deben ser efectuadas por las personas encargadas de esta área los cuales puedan hacerse responsables de diligenciar y ejecutar las acciones de manera correcta. Todos estos procedimientos conllevan a que la empresa pueda recuperar las cuentas morosas, cada impuntualidad o impago e incluso llegar a acuerdos de las incobrables, brindando la liquidez que tanto necesita cada organización no solo para hacer el debido

cumplimiento de obligaciones sino también para el cumplimiento de políticas y objetivos.

3.2.1.2. Dimensiones de la estrategia de cobranza

a) Sistema de cobranza

Benites (2021) indica que el sistema de cobranzas viene a ser aquel proceso que se realiza de manera formal para hacer efectivo un cobro de alguna deuda, ya sea por concepto de compra de algún producto o adquisición de servicios, todo esto se rige o cancela mediante diferentes títulos valores.

La venta se realiza o activa cuando se finaliza el cobro respectivo por la unidad de negocio comercializada, es por ello que la labor de cobranza es de gran importancia ya que genera ese capital de trabajo el cual mantiene vigente a la empresa, fundamental para cada gestión administrativa. De la misma manera las políticas que se utilizan para cobrar son aquellas que la organización persigue para poder hacer efectivo el reembolso cuando estas figuran vencidas.

Las políticas de cobro mantienen efectividad, mediante una evaluación previa ya que se debe examinar de la manera correcta al cliente o de manera parcial pero con la estimación de que este no se volverá una cuenta incobrable, es por ello que un efectivo trabajo en la gestión de cobranzas está muy relacionado con la política de créditos para que de esta manera se pueda minimizar los gastos y cobros que generan a la vez efectivo que sale de la empresa como un gasto, muchas veces y a pesar de las políticas de cobranza estas cuentas se vuelven en irreuperables o dudosa recuperación (Gómez, 2023).

La política de cobranzas se debe basar en la recuperación de modo que no afecte a la permanencia de los clientes. La organización debe procurar mucho cuidado de mantener un nivel bajo de agresividad en la administración del cobro. Al momento de realizar un intercambio comercial también llamado venta, la empresa espera recibir el compensatorio económico de lo pactado en una venta a crédito, para poder obtener los beneficios operativos los cuales se estipulan al

momento de iniciar la negociación y además de la entrega del bien o servicio la concesión de un pago a futuro establecido. La política general de cobranza determina cuáles serán los procedimientos en cobro, que se realizarán los cuáles se pueden subdividir en 3 tipos; políticas racionales, restrictivas y liberales (Meza, 2023).

Como primer indicador; Prevención, donde Portilla (2021) indica que, la prevención sugiere tomar acciones dentro de un período establecido, en el cual los personajes encargados de cada institución deben tener en cuenta o en todo caso programar una llamada telefónica, un mensaje, algún tipo de recordatorio, días previos a la fecha de vencimiento de la cuota o del pago total del deudor, estas políticas preventivas son fundamentales, ya que recomiendan tomar precauciones de aumentar una cartera morosa, prevenir al mismo cliente que se le pueda incomodar si es que no cancela la cuota o incluso anteceder a tener una posible cuenta incobrable, cabe tomar en consideración de que si un cliente ya tiene predispuesto no efectuar el pago, este dejará señales desde el momento en que se avisa con anticipación, y se confirmará en los días de pago y posteriores por el hecho de no efectuar el pago o en su accionar de no brindar respuesta a posibles soluciones, es por ello que estas acciones no sólo sugieren una cautela sino el hecho de poder tener el control de tomar acciones anticipadas para prevenir el incremento de cuentas por cobrar activos no líquidos por retenerlos en una cartera morosa

Como segundo indicador a la Administración; donde, la administración de la cobranza es aquel procedimiento en el cual se logra o se intenta lograr el pago por haber brindado una unidad de negocio a crédito, aun así, más que eso la administración cumple el objetivo global de tomar aquellas decisiones que posteriormente la gestión intente cumplir, así mismo la administración vela por brindar todas la herramientas y factores que sean imprescindibles para poder cumplir con el objetivo y acompaña en cada etapa del proceso del sistema de cobranza (Luna y otros, 2024).

Como tercer indicador, Gestión; la gestión dentro del sistema de cobranzas funciona como una base fundamental para poder prevenir los riesgos de incremento o iniciación de mora, lo que hace es evaluar la solvencia de cada uno de los clientes para poder conocer su realidad de pago, es decir si está en las facultades de poder acceder al crédito o poder pagar nuestro servicio en una fecha futura establecida, asimismo se encarga de documentar el contrato de manera física o electrónica con alguna validación y aceptación del cliente para poder hacer frente ante un aspecto judicial si el cliente entra en una mora justificable para tomar medidas (Granja & García, 2020). Adicionalmente la gestión aplica herramientas como la comunicación fluida y el aviso pertinente a cada cliente que esté próximo a cancelar, como un recordatorio para hacer frente a la obligación con la empresa, así mismo la gestión también apoya a la solución de problemas, es decir gestiona las dificultades que tenga el cliente para poder pagar y brinda diferentes opciones que posibiliten el pago, de la misma manera si encontrase un moroso que no esté dispuesto a pagar podría analizar el hecho de llevar a castigo o tomar medidas con el área legal para mandarlo a judicial (Fernández, 2021).

b) Cobranza efectiva

Este tipo de cobranza, ayuda a poder agilizar la recepción de los pagos de los clientes mediante acciones planificadas y sistematizadas, entonces, resulta clave desarrollar estrategias que apunte a definir procesos de cobranza optimizados (Apunte, 2018).

Como primer indicador, la empatía; Panero (2023) nos explica que la empatía en asuntos de cobranza, sugiere una relevante invitación a querer seguir trabajando con el cliente, teniendo en cuenta que ya se le cobró por una deuda pendiente y este tiene la predisposición de atender a las llamadas o mensajes pero simplemente no puede por ocasiones extraordinarias, pagar la deuda, se puede empatizar con este cliente ya que en el sentido más humano, se puede entender las dificultades que podría atravesar cualquier persona, además de ello se puede brindar alguna

extensión, facilidad o reprogramación de la deuda, obviamente la empresa no puede perder a pesar de ser empáticos debemos cuidar de nuestro patrimonio esto no quiere decir que se le debe aumentar aceleradamente los intereses moratorios, sino por el contrario atenderlo primero a él como cliente en dificultades, ponernos en su posición y sugerir alternativas de solución que convenga a ambas partes.

Como segundo indicador, la negociación; donde, Camacho (2015) los tres pilares para llegar a una efectiva negociación, son el poder, el tiempo y la información; son factores básicos al momento de negociar ya que el tiempo es un factor determinante al momento de exigir una deuda, si tratas de convencerlo pero demora mucho, simplemente colgará o se irá de ese momento ya que no resulta convincente y termina por aburrir o cansar al moroso, es decir no obtendremos los resultados esperados, se debe ser conciso, confiado y agresivo en un nivel moderado para transmitir el mensaje directo y sin rodeos.

La información por su parte es aquel elemento fundamental la cual debe poseer todos los sujetos integrantes de una organización, y en un mismo nivel, es decir el conocimiento es compartido cuando se trata de trabajar en una organización ya que todos y sobre todo el gestor debe poseer como herramienta básica al momento de pretender exigir algún cobro de deuda (Bustos, 2019).

El poder hace alusión al hecho de llevar la negociación por nuestro lado, es decir, se debe sonar seguro de sí mismos, exigiendo, pero a la vez sin ceder a las excusas o chantajes que el deudor pueda utilizar para no pagar la deuda pendiente.

c) Procedimientos de cobranzas;

Coronel (2020) nos sugiere 3 alternativas de proceder ante una mora, cobrando de la siguiente manera:

Como primer indicador, las notificaciones entregadas, se refiere al envío de cartas entregadas al domicilio del cliente, si fuera el caso y el proceder de la empresa y el cliente haya dejado un correo electrónico o

algún medio digital, también se le puede notificar por ese medio, esto se realiza con el propósito de darle mayor realce y un sentido formal al aviso de cancelación de la cuota morosa.

Como segundo indicador, las llamadas telefónicas, donde refiere que en la empresa debe existir algún número que posea especificaciones o similitudes a las de un call center, en su defecto un encargado que posea las herramientas y habilidades necesarias para poder contactarse con el cliente y realizar el acto de alguna negociación, fecha fija de pago u obtener datos relevantes que aseguren el pago.

Como tercer indicador, las visitas personales, en el caso se agote los recursos anteriores como son el envío de mensajes preventivos, las notificaciones escritas al domicilio declarado, las llamadas a su teléfono o celular del deudor y, habiendo transcurrido un tiempo prolongado desde la fecha de ausentismo, se procederá a realizar las visitas presenciales por medio del encargado de cobranza, gestor o jefe inmediato, así mismo recordar que este tipo de visitas sugiere un preaviso de alguna notificación judicial, enviar el crédito a castigo o en el peor de los casos adjudicarla como una cuanta incobrable, esto sólo se dará si hasta el último recurso se haya agotado, es decir si con el cliente ya se negoció o en todo caso la empresa ha decidido tercerizar ese crédito con alguna empresa dedicada a arreglos extrajudiciales, y aun así el cliente no desea pagar, se declarará como una cuenta incobrable (Fernández, 2021).

3.2.2. Morosidad

Como segunda variable, se tiene a la morosidad, donde, el término hace alusión al incumplimiento con el tema de las obligaciones de pago, asimismo con la puntualidad, los retrasos y en tema de servicios o productos también es denominado morosidad comercial, el cual hace efecto en el hecho de no pagar en los plazos establecidos entre la empresa y el cliente (Confederación Española de la pequeña y mediana empresa , 2023).

De la misma manera Canales y Simeón (2019), conceptúan a la morosidad como aquella imposibilidad de poder cumplir con la exigencia

por contrato o por ley u obligación, que se ha contraído con anticipación, ya sea con el capital o el interés de la deuda programada, la morosidad hace que la organización sufra un desbalance en su patrimonio ya que espera que se cancele en el plazo programado las cuotas pendientes, al momento en que el moroso decide no hacerlo o que la organización decide alargar el tiempo de cobro de deuda, la empresa sufre 2 consecuencias, la primera es la falta de liquidez y la segunda es el financiamiento, sea cual sea el problema, ambas sugieren una reducción de la capacidad económica en la organización.

3.2.2.1. Dimensiones de Morosidad

a) Cartera pesada

Se refiere a la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, por lo tanto, teniendo en cuenta a los siguientes indicadores se podrá desarrollar la investigación (Hinostraza, 2021).

Teniendo como primer indicador, a las deudas por cobrar e incobrables; Valdés (2022) nos hace ampliable la referencia a aquellas deudas por las cuales se emitió, una factura, comprobante o cronograma de pagos, extendiendo un crédito a un cliente al realizar la venta de un producto, servicio o unidad de negocio. Aquellas cuentas que son dudosas de cobro son porque a pesar de haber intentado por diferentes medios, instrumentos y agentes especializados en el tema no se ha hecho factible el pago y posiblemente ya no se realice jamás.

Este tipo de cuentas generan, no sólo un problema sino también un gasto que deberá asumir la empresa en la totalidad o en el porcentaje en que el cliente haya dejado pendiente el pago, asimismo este desbalance se verá reflejado en el estado financiero de la empresa por mínima que sea, considerando que no se vuelva a repetir.

Como segundo indicador a las pensiones atrasadas, donde, las pensiones atrasadas a diferencia de las deudas incobrables poseen una esperanza de pago ya que no está asegurada su pérdida, simplemente puede que el cliente haya tenido un retraso por cualquier motivo y este no

pueda efectuar el pago, el factor empatía juega un papel importante pero la evaluación de riesgos también, es por ello que tener a un personal bien calificado en el área correspondiente es decisivo en estas circunstancias ya que aporta un valor excepcional a la empresa identificando que este tipo de retrasos se convierta en una temible cuenta incobrable y genere pérdidas a la empresa (Segura, 2020).

b) **Control de la mora**

Como segunda dimensión, al control de la mora, donde, Canales y Simeón (2019) nos explica que existen tres factores importantes en el control de mora las cuales se detallan a continuación;

Como primer indicador, la cartera de morosos, es aquella agenda, lista o numeración de clientes de manera general los cuales poseen una deuda pendiente con la empresa, estos morosos pueden tener distintas calificaciones, pero generalmente se les agrupa por los días y la cantidad de dinero que deben, asimismo el factor de haber ido pagando o restando al crédito e inclusive la intención de pago es consideración del gestor de cobranza sin embargo esto no sugiera sacarlos de esta calificación debido al riesgo.

Como segundo indicador, la antigüedad de la deuda, donde se comentó en el punto anterior el factor tiempo es fundamental para saber si un cliente moroso pueda hacer efectivo el pago o esta pueda pasar a una deuda incobrable que genere una pérdida para la empresa, usualmente se mide respecto a los días, dentro de los 30 días puede ser manejable, 60 a 90 días pasa a castigo con evaluación al área legal (judicial), y de 90 días a más la deuda puede ser tercerizada por otra institución para poder llegar a un acuerdo de pago y recuperar parte del capital invertido, si esto no fuere el caso y pasado el tiempo puede justificarse lamentablemente como incobrable.

Como tercer indicador, al recupero de deudas, que es la acción de haber podido recuperar una deuda vencida, una en estado judicial o castigado, gracias a la acción del gestor de cobranza, área legal o

institución tercerizada, el recupero de deuda muchas veces no significa el 100% del capital pero supone el reembolso de lo invertido, sin embargo también influye mucho el tiempo en que se han recuperado esas deudas no solo el monto ya que ese dinero no ha sido un activo que se ha trabajado muchas veces por largo tiempo que dura la gestión de recuperación de activos (Osore, 2020).

3.3. Marco conceptual

Deuda: Es una obligación de pago que una persona o empresa asume con otra, generalmente como resultado de un préstamo, una compra a crédito o un compromiso financiero pendiente. Representa el dinero que aún no se ha devuelto y que debe ser cancelado en una fecha previamente coordinada. Se resalta que, las deudas forman parte de las operaciones normales, pero si no se gestionan adecuadamente, pueden convertirse en un riesgo financiero (Chaves, 2023).

Mora: Se refiere al hecho en el que un cliente o deudor no cumple con el pago de una obligación en el plazo previamente pactado. Es decir, hay un retraso en el cumplimiento del pago. Por lo cual, estar en mora no solo afecta a la empresa acreedora, que deja de recibir ingresos esperados, sino que también puede traer consecuencias legales o financieras para el deudor, como recargos o restricciones crediticias (Mamani & Forlong, 2023).

Cartera de clientes: conjunto de personas o empresas con las que una organización mantiene relaciones comerciales. También puede referirse específicamente al grupo de clientes que tienen deudas vigentes, tanto al día como en mora. Una buena gestión de la cartera permite conocer quiénes son los clientes más cumplidos y aquellos que presentan retrasos, facilitando la toma de decisiones estratégicas para la cobranza (Rivera & Torres, 2022).

Índice de morosidad: indicador financiero que muestra qué porcentaje de las cuentas por cobrar de una empresa están vencidas o en mora. En otras palabras, mide el nivel de incumplimiento de pago por parte de los clientes. Este índice ayuda a las empresas a evaluar el riesgo de su

cartera de clientes y a implementar acciones correctivas cuando los niveles de morosidad se elevan (Razo & Armas, 2023).

Financiación: Acto de proporcionar recursos económicos a una persona o empresa para que pueda cumplir con un objetivo específico, como adquirir un bien o cubrir una necesidad. Esta financiación puede provenir ya sea de los propios dueños de la empresa o de personas externas, como préstamos bancarios (Leyva & Muñoz, 2023).

Cobranza: proceso mediante el cual una empresa gestiona la recuperación de los pagos que tiene como pendientes por parte de sus clientes. Incluye acciones en el cual se establezca recordatorios al cliente moroso para la efectuación del pago atrasado, con la finalidad de recuperar el efectivo para la empresa (Romero & Torres, Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica, 2021).

Coactiva: La cobranza coactiva es una etapa más formal y legal del proceso de recuperación de deudas, en la cual se puede recurrir a medidas judiciales o administrativas para exigir el cumplimiento de un pago. En esta fase, el deudor puede enfrentarse a procesos judiciales si no regulariza su situación. Es una medida extrema, aplicada cuando las vías de conciliación no han dado resultado (Romero & Torres, Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica, 2021).

Notificación de cobranza: La notificación de cobranza es un documento o comunicación formal que una empresa envía al cliente para informarle sobre una deuda pendiente. Es el primer paso en el proceso de cobranza, su objetivo es mantener informado al deudor y ofrecerle la oportunidad de regularizar su situación antes de aplicar medidas más drásticas (Romero & Torres, Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica, 2021).

Amortización de deuda: proceso en el cual una persona o empresa va reduciendo progresivamente el monto de una deuda a través de pagos

parciales o periódicos. Esta práctica facilita el cumplimiento del compromiso financiero, haciéndolo más favorable para el deudor (Fumás, 2022).

Recuperación de deuda: La recuperación de deuda engloba todas las acciones que realiza una empresa para lograr que un cliente moroso cumpla con el pago de lo que debe. Puede incluir desde estrategias de comunicación y negociación hasta procesos legales o uso de agencias especializadas. Su objetivo es reducir las pérdidas económicas y preservar la liquidez de la empresa (Fumás, 2022).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de Investigación

La investigación será de tipo básica, puesto que, esta se caracteriza por estudiar un fenómeno en base a lo que ya está sucediendo, para ampliar la teoría de la situación encontrada y poder analizarla en base a lo observado, sin necesidad de alterar variables (Vizcaíno & Cedeño, 2023).

Además, se empleará un enfoque cuantitativo ya que se hará uso de datos numéricos y estadísticos para lograr la obtención de resultados, este tipo de enfoque se encarga de brindar información real en base a datos que son cuantificables, los cuales serán puestos a ser analizados para medir relaciones entre indicadores que han sido propuestos en una determinada investigación (Reyes, 2022).

Asimismo, el estudio es de nivel correlacional, porque se basará en medir como se entrelazan entre si las variables propuestas, con ello se responderá a los objetivos descritos, logrando dar paso a validar o rechazar las hipótesis (Arias & Covinos, 2021).

4.2. Diseño de la Investigación

Por otro lado, para el estudio se aplicará un diseño no experimental, esto hace referencia a que no se va modificar nada en lo que respecta a las variables, puesto que se basa en estudiar todo en un entorno natural en el cual no surja ninguna alteración de las mismas (Arias & Covinos, 2021). Consecuentemente, se va emplear un diseño transversal y un análisis correlacional de acuerdo con las variables objeto de investigación.

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrategias de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre sistema de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Existe relación significativa entre la cobranza efectiva y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Existe relación significativa entre procedimiento de cobranzas y morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

4.4. Identificación de las variables

La variable independiente: Estrategias de cobranza, es aquella que se define como la acción de estructurar acciones que permitan aplicar los recursos necesarios para recopilar la información necesaria que permita efectuar cobranzas para la obtención de ingresos que son necesarios para la continuación de una organización (Aguilar, 2023).

Asimismo, en la operacionalización de la variable se tomó como dimensiones, al sistema de cobranza, la cobranza efectiva y al procedimiento de cobranzas.

Variable dependiente: Morosidad, es aquella que se manifiesta como el hecho en el cual un individuo no cumple con lo establecido en el aspecto de efectuar un pago en los plazos que se han establecido al momento de un hecho económico, como el préstamo de dinero, venta o prestación de servicios (Moreira & Vera, 2024).

Además, para la medición de esta variable, se utilizó las siguientes dimensiones: Cartera pesada y control de la mora.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrategias de cobranza	Sistema de cobranza	Prevención	1-5	Ordinal
		Administración		
Cobranza efectiva	Cobranza efectiva	Gestión	6-10	
		empatía		
		negociación		

	Procedimiento de cobranzas	notificaciones entregadas llamadas telefónicas visitas personales	11-15
Morosidad	Cartera pesada	deudas por cobrar pensiones atrasadas	16-20
	Control de la mora	cartera de morosos antigüedad de la deuda recupero de deudas	21-25

4.6. Población – Muestra

Continuando con la metodología, se tiene que la población de estudio, estará compuesta por 50 clientes de la empresa, teniendo como criterio de inclusión a clientes que tuvieron relación comercial con la empresa en el último año, se determinó como criterio de exclusión al personal y a los clientes nuevos. En relación a la población, está es definida como el conjunto de individuos que cumplen con características específicas que coinciden con lo que se está analizando en un estudio (Vizcaíno & Cedeño, 2023).

Por otra parte, la muestra estuvo conformada por 30 clientes de la empresa, los cuales son clientes que solicitan pagar al crédito, por esos motivos, para este estudio se ejecutará el muestreo no probabilístico por conveniencia. Arias & Covinos (2021) sostienen que, es el subconjunto de toda la población elegida, cuya finalidad es analizar a detalle a los individuos partícipes de la problemática.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica de recolección de datos elegida, será la encuesta, la cual contará con el instrumento del cuestionario, el mismo que estará estructurado en base a las variables e indicadores, contando con una escala de medición de Likert. Este instrumento será validado mediante juicio de expertos (Anexo 3) y a su vez se ejecutará un aprueba piloto para saber su porcentaje de confiabilidad.

Los procedimientos a seguir, serán primero recolectar los datos haciendo uso del instrumento que ya fue previamente validado, esta recolección de datos se dará con el consentimiento previo de la empresa y de los participantes de la encuesta, de este modo se cumplirá de manera objetiva con los lineamientos que darán un pase a la obtención de resultados que serán analizados para poder llegar a responder las preguntas de investigación ya planteadas. Se realizó el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, en cuanto a la variable 1 Estrategia de cobranza, se obtuvo un valor de $\alpha = 0.901$ con un total de 15 ítems, por otro lado, la variable 2: Morosidad presentó un $\alpha = 0.995$ con 10 ítems, lo que demuestra una consistencia interna muy alta entre los ítems que la conforman. En consecuencia, los resultados evidencian que ambos instrumentos son altamente confiables y adecuados para continuar con el análisis estadístico correspondiente.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

En lo que respecta al análisis de datos, se estructura primero la información en tablas de Excel, para tener todo ordenado en tablas, luego se pasará a usar el software SPSS, el cual proporcionará información sobre la correlación entre las variables, brindando resultados en base a lo recopilado, teniendo acceso a gráficos y tablas que permitirán interpretar detalladamente cada uno de ellos, con eso se podrá aceptar o rechazar las hipótesis de la investigación.

De acuerdo a los principios éticos del trabajo, se tiene presente los lineamientos y el código de ética de la casa de estudios, por otra parte, se contará con el principio de justicia, poniendo siempre el crédito a los autores de las investigaciones previas que fueron tomadas como referencia en este estudio, se contará con la honestidad de los resultados que se obtendrán en el proceso investigativo, así como la confidencialidad de los datos de las personas que formaran parte de la población, ya que lo que ellos indiquen serán tomados netamente mente para el proceso de esta investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Resultados descriptivos

Objetivos específicos

OE1: Identificar los niveles de estrategias de cobranza de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024

Tabla 1

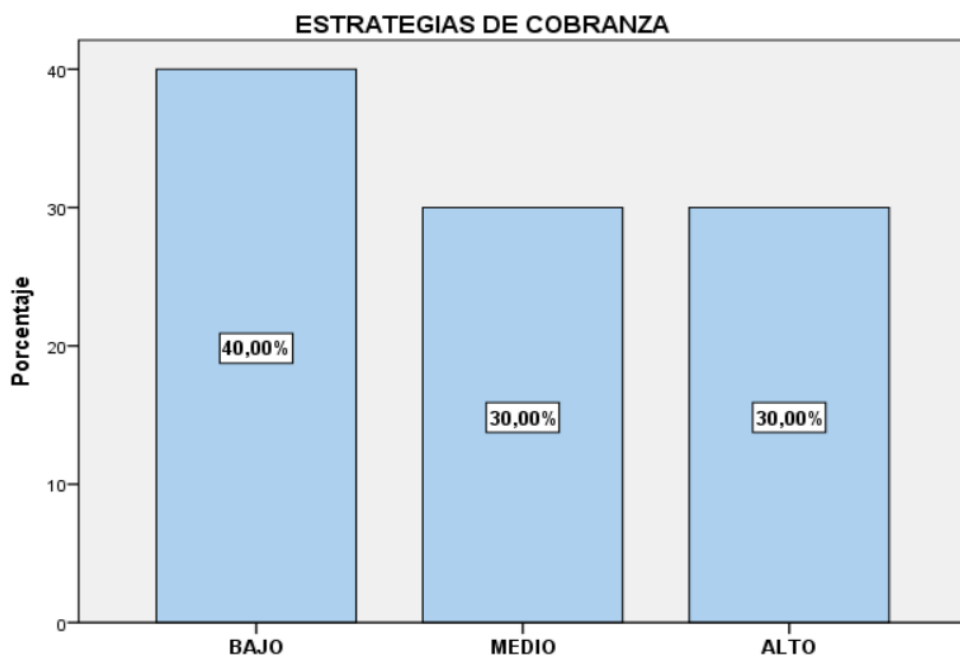
Niveles de la variable estrategias de cobranza

		ESTRATEGIAS DE COBRANZA			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	12	40,0	40,0	40,0
	Medio	9	30,0	30,0	70,0
	Alto	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

Figura 1

Niveles de la variable estrategias de cobranza



Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

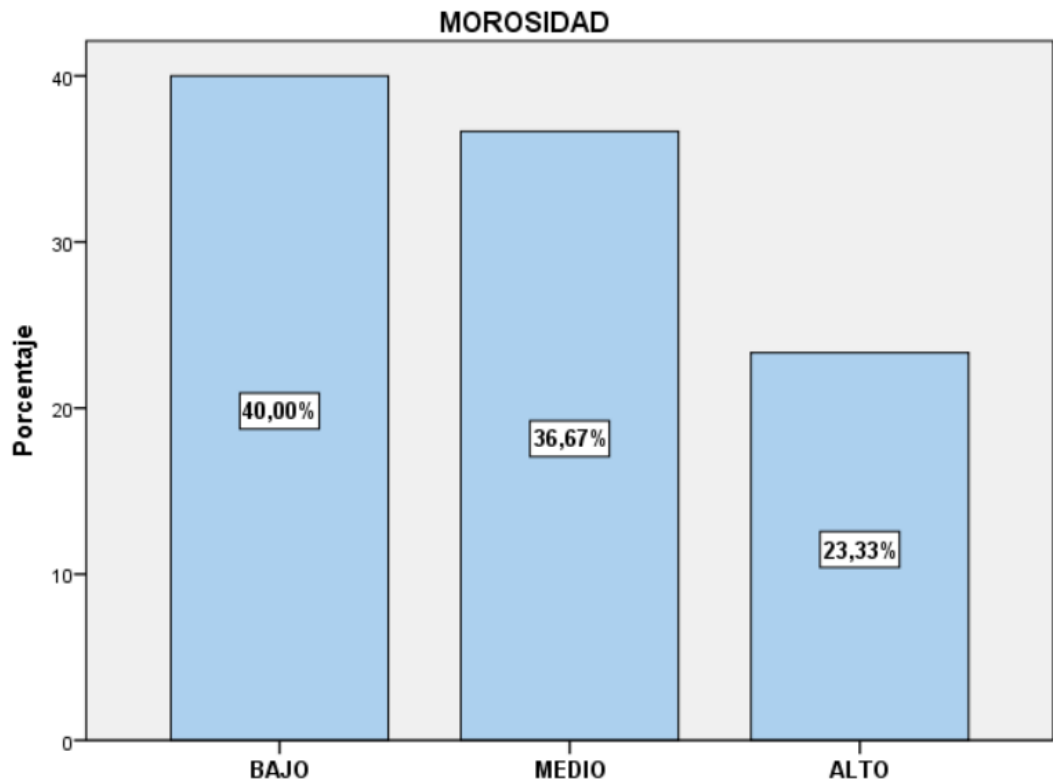
OE2: Identificar los niveles de Morosidad de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024

Tabla 2
Niveles de la variable morosidad

MOROSIDAD				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	12	40,0	40,0
	Medio	11	36,7	76,7
	Alto	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

Figura 2
Niveles de la variable morosidad



Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

5.2. Interpretación de resultados

De acuerdo al primer objetivo específico, en la tabla 1 y figura 1, respecto a la variable estrategias de cobranza, se observó que los encuestados la perciben en un nivel bajo con 40.0%, medio con 30.0% y alto con 30.0%. Esto evidencia que los clientes consideran que la empresa no aplica de manera adecuada las estrategias de cobranza respecto a los pagos. La mayor proporción la considera de nivel bajo, lo que sugiere que los clientes podrían experimentar deficiencias relacionadas con la comunicación sobre los pagos que deben realizar.

De acuerdo al segundo objetivo específico, en la tabla 2 y figura 2, respecto a la variable morosidad, se observó que los encuestados la perciben en un nivel bajo con 40.0%, medio con 36,7% y alto con 23.3%. Esto indica que hay una parte de clientes que, si cumplen oportunamente con sus pagos, sin embargo, existe un porcentaje considerable que reconoce retrasos recurrentes o dificultades para cumplir con las fechas de pago establecidas. La presencia de niveles medios y altos de morosidad evidencia que el problema está presente, lo que sugiere una situación de alerta.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Análisis inferencial

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H0: La información siguió una normal distribución

H1: Los datos no presentaron normalidad

Test de normalidad

Si n es superior a una muestra de 50 se llegará a aplicar el test de Kolmogórov-Smirnov (K-S).

Si N es inferior e igual a una muestra de 50 se llegará a aplicar Shapiro-Wilk (S-W).

Criterio de decisión

Si p fue inferior a 0.05 se llegó a aceptar H1 y se rechazará H0

Si p fue igual o mayor a 0.05 se llegó a aceptar H0 y rechazar H1

Tabla 3.
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategia de cobranza	,275	30	,000	,799	30	,000
Morosidad	,145	30	,110	,947	30	,144

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

De acuerdo a la normalidad, se llegaron a aplicar tanto Kolmogorov y Shapiro. Debido a que la muestra se conformó por un total de 30 participantes, considerando pertinente utilizar la prueba de Shapiro, recomendada para una cantidad inferior a 50 casos. Los hallazgos arrojaron un valor de significancia de 0,000 para la primera variable y de 0,144 para la segunda, evidenciando que no hay una distribución

normal por lo cual se optó por emplear el coeficiente de correlación de Spearman.

Objetivo general

OG: Determinar en qué medida incide las estrategias de cobranza en la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Tabla 4
Incidencia de las estrategias de cobranza en la morosidad

		Estrategias de cobranza		Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,572**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	30	30	
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
N	30	30		

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 4, se ha evidencia un coeficiente de rho = -0,572 y una significancia de 0.001, lo que significa que hay una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad, por lo que, a medida que las estrategias de cobranza son percibidas como más eficientes y organizadas, los niveles de morosidad tienden a disminuir de manera significativa.

Objetivos específicos

OE3: Identificar en qué medida, inciden el sistema de cobranza en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Tabla 5

Incidencia del sistema de cobranza en la morosidad

			Sistema de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Sistema de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	-,550**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Morosidad	N	30	30
		Coefficiente de correlación	-,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 5, se obtuvo un rho = -0.550 y una significancia de 0.002. Esto se interpreta como una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el sistema de cobranza y la morosidad. Por lo cual, un sistema de cobranza eficiente contribuye de manera importante a la reducción de los niveles de morosidad.

OE4: Analizar en qué medida, incide la cobranza efectiva en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Tabla 6

Incidencia de la cobranza efectiva en la morosidad

			Cobranza efectiva	Morosidad
Cobranza efectiva		Coefficiente de correlación	1,000	-,505**
		Sig. (bilateral)	.	,004

		N	30	30
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 6, se obtuvo un coeficiente rho = -0.505 y una significancia de 0.004. Con lo hallado, se confirma una relación negativa moderada y significativa entre la cobranza efectiva y la morosidad. Por esos motivos, cuando existe una cobranza percibida como efectiva los niveles de morosidad bajan.

OE5: Describir en qué medida, incide el procedimiento de cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.

Tabla 7

Incidencia del procedimiento de cobranzas en la morosidad

			Procedimien to de cobranza	Morosidad
	Procedimie nto de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	-,508**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia basada en el SPSS V.25

Interpretación:

En la tabla 7, se presentó un rho = -0.508 con significancia de 0.004. Con ello, se resalta que existe una relación negativa moderada y estadísticamente significativa entre el procedimiento de cobranzas y la morosidad. Este resultado indica que cuando hay procedimientos de cobranza claramente definidos, la morosidad tiende a disminuir.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

En base al objetivo general, los resultados demostraron la existencia de evidencia de una asociación inversa negativa pero moderada y significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad, presentando un nivel de significancia de 0.001 y un coeficiente de $Rho = -0.572$, esto puede deducir que conforme la empresa Elimar Tours Express E.I.R.L. logra fortalecer sus estrategias de cobranza, los niveles de morosidad tienden a ser disminuidos. Esto puede indicar que una organizada gestión, con procesos adecuados, contribuye de manera directa en que se cumplan los pagos para una estabilidad mayor financiera de la empresa. Lo encontrado se compara con lo investigado por Luna et al. (2024) plantearon en su estudio la asociación entre estrategias de cobranza y morosidad, determinando que se procedió a adaptar progresivamente estrategias con el objetivo de poder incrementar la liquidez de las empresas, existiendo una asociación entre las variables ya mencionadas. De igual forma, Romero et al. (2022) se centraron en el vínculo entre la administración de mora con las estrategias de cobranza, arrojando como resultados que la cobranza en la cartera morosa tuvo un 64%, del mismo modo la carencia de personal para realizar los cobros no es la ideal, sin embargo, se presentó asociación entre las variables. Sin embargo, lo mostrado por Romero et al. (2021) quienes evaluaron la implementación de propuesta de cobranza para que se controle la morosidad, en donde los resultados manifestaron que no se tiene una gestión adecuada de bases y tampoco un seguimiento de los pagos, disminuyendo en un 50%. Finalmente, Nunura y Llamo (2022) denotaron en sus resultados disminuyeron la morosidad, determinando tipos de cobranza y determinar las formas de cobranza. Finalmente, se define a las estrategias de cobranza como un acto y consecuencia de cobrar, o hacer efectivo el cobro por algún factor que usualmente va por lo económico (Pérez, 2018).

De acuerdo al objetivo específico 1, se tiene el 40,0% perciba las estrategias en un nivel bajo, lo que indica que las acciones de cobro actuales no logran generar una percepción generalizada de eficiencia. Esta situación puede afectar directamente el comportamiento de pago de los clientes, ya que estrategias poco estructuradas tienden a debilitar la cultura de cumplimiento oportuno, incrementando el riesgo de retrasos y acumulación de deudas. Esto se relaciona con la investigación de Pizzán et al. (2022) identificó que los procesos de cobranza al 100% no son eficientes, y se presentó un índice de morosidad del 84%, por lo que, se deberán implementar políticas para el análisis de riesgo y cobro de manera periódica.

De acuerdo al objetivo específico 2, se tiene que el 36,7% percibe la morosidad en un nivel medio, lo que sugiere una situación de alerta si no se implementan acciones preventivas oportunas. En este sentido, la morosidad percibida por los clientes se presenta como un indicador clave de la necesidad de fortalecer las estrategias de cobranza, orientándolas no solo a recuperar deudas, sino también a prevenir el incumplimiento. Estos resultados fueron comparados con Martínez et al. (2022) propusieron estrategias para ayudar a la gestión de cobranza y disminuir la morosidad; de esta manera, los resultados manifestaron que la compañía no administra sus cuentas por cobrar en un 90%, además, los trabajadores no cuentan con una capacitación correcta para que se realice la recuperación de cuentas.

En base al objetivo específico 3, se logró identificar un nivel de significancia de $p < 0.05$, y un coeficiente de -0.550 , lo que indicó un vínculo moderado, inverso y significativo entre los constructos. Esto quiere decir, que un sistema de cobranza mejor estructurado y percibido por los clientes contribuye a la reducción de los atrasos en los pagos. Estos resultados fueron comparados con Atandi y Kirui (2022) quienes buscar estudiar en funcionamiento de préstamos y los incumplimientos de los pagos, donde se obtuvo como hallazgos la existencia de poder implementar políticas que ayuden a recuperar las deudas para poder obtener ingresos, debiendo

gestionar herramientas para recuperar la deuda en cobros de créditos financieros. Del mismo modo, Lopez y Velástegui (2021) presentaron su estudio para gestionar la cobranza durante el COVID-19, mostrando que los resultados indicaron que se realizó un proceso de cobranza aplicado tradicionalmente, no siendo tan efectivas para disminuir la morosidad, debido a ello es recomendable poder trabajar eficientemente. Finalmente, Benites (2021) indica que el sistema de cobranzas viene a ser aquel proceso que se realiza de manera formal para hacer efectivo un cobro de alguna deuda, ya sea por concepto de compra de algún producto o adquisición de servicios, todo esto se rige o cancela mediante diferentes títulos valores.

Con respecto al objetivo específico 4, los resultados mostraron un -0.505 como coeficiente correlacional y un 0.004 como nivel de significancia, lo que muestra una correlación moderada, negativa y significativa. indicando que una gestión de cobranza percibida como oportuna puede apoyar a la reducción de los niveles de morosidad. Esto se puede interpretar manifestando que la negociación en el proceso de cobranza mostró influencia como disposición de clientes para que estos puedan cumplir con sus obligaciones; además, enfatiza en comunicarse asertivamente y mostrando estrategias de pago para mejorar la efectividad del cobro y reducir la morosidad. Estos resultados fueron comparados con Quimi y Campos (2024) quienes tuvieron la finalidad del análisis de gestión de cobranza de compañías comerciales, donde los resultados manifestaron que, se presentó un incumplimiento de pagos en ciertos periodos de tiempo, necesitando una reforma para poder evaluar y brindar créditos que tengan un riesgo lo menor posible. Del mismo modo con Apunte (2018) manifestó que los tipos de cobranza puede ayudar a agilizar la recepción de pagos de clientes por medio de acciones sistematizada y planificada, resultado importante para estrategias que puedan apuntar a definir procesos de cobranza optimizado.

Con respecto al objetivo específico 5, se identificó un nivel de significancia de 0.004 y un coeficiente de -0.508 , evidenciando de esta

manera la existencia de una relación significativa, inversa y alta. Se manifiesta que la ejecución constante y organizada de estos procedimientos favorece el control de las deudas y fortalece la recuperación de ingresos en la empresa. Estos resultados fueron comparados con Coronel (2020) quien manifiesta tres alternativas como procedimiento de cobranza. Como primer indicador, las notificaciones entregadas, se refiere al envío de cartas entregadas al domicilio del cliente. Como segundo indicador, las llamadas telefónicas y finalmente, como último indicador se procederá a realizar las visitas presenciales por medio del encargado de cobranza, gestor o jefe inmediato y si aun así el cliente no desea pagar, se declarará como una cuenta incobrable.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Con respecto al objetivo general, se concluye que, existió evidencia de una asociación significativa pero inversa moderada entre las estrategias de cobranza y la morosidad, presentando un nivel de significancia de 0.001 y un coeficiente de $Rho = -0.572$ en la empresa Elimar Tour Express E.I.R.L.

En base al objetivo 1, se concluye que hay niveles bajos en un 40.0%, evidenciando que no hay una buena consolidación de estrategias de cobranza, asimismo hay niveles medios en un 30%, lo que evidencia que esta problemática puede conllevar al aumento de índices de morosidad.

De acuerdo al objetivo 2, se observó que hay niveles medios de morosidad con un 36,7%, porcentaje alertante que denota que dichos clientes no logran cumplir adecuadamente con sus pagos, lo que conlleva a que la empresa no disponga del dinero, llegando a afectar sus operaciones.

Con respecto al objetivo específico 3, se concluye que, entre el sistema de cobranza y la incidencia en la morosidad se logró identificar un nivel de significancia de $p < 0.05$, y un coeficiente de -0.550 , lo que indicó un vínculo moderado, inverso y significativo.

En relación al objetivo específico 4, se concluye que, entre la cobranza efectiva y la morosidad se tuvo un coeficiente de correlación de -0.505 y un 0.004 como nivel de significancia, lo que muestra una correlación moderada, negativa y significativa.

Finalmente, según el objetivo específico 5, se concluye que, entre el índice de procedimiento de cobranza y morosidad se mostró un nivel de significancia de 0.004 y un coeficiente de -0.508 , evidenciando de esta manera la existencia de una relación significativa, negativa y moderada.

Recomendaciones

Se recomienda el fortalecimiento e implementación de forma sistemática de estrategias para la cobranza, pudiendo combinar acciones preventivas, correctivas y de seguimiento, permitiendo poder mantener un control mucho más efectivo sobre niveles de morosidad y poder mejorar la liquidez en la compañía.

Se recomienda revisar y rediseñar las estrategias actuales de cobranza, priorizando la claridad en la comunicación en las condiciones de pago, así como la frecuencia adecuada de recordatorios y la coherencia en las acciones de cobro. Asimismo, se sugiere implementar indicadores de desempeño que permitan evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias aplicadas.

Se recomienda implementar mecanismos de prevención de morosidad, tales como segmentación de clientes según su comportamiento de pago, estableciendo alertas tempranas y definiendo políticas diferenciadas de cobranza. Estas acciones permitirán anticiparse a los retrasos y reducir el riesgo de incumplimiento de pagos.

Se sugiere la optimización de sistema de cobranza a través de la digitalización y automatización de cobros, usando recordatorios de manera automática para que realicen los pagos, teniendo bases de datos actualizadas y sistemas de monitoreo de cuentas, reduciendo de esta manera retrasos en los pagos.

Se recomienda poder capacitar de manera continua al personal encargado de cobranza en técnicas de comunicación, negociación y manejo de clientes morosos, aumentando la eficacia para recuperar deudas y fortalecer el vínculo con los clientes.

Finalmente, se sugiere entablar protocolos de cobranza estandarizados, mediante etapas definidas y poder realizar periódicamente evaluaciones para su cumplimiento, asegurando de esta forma una consistencia mayor en acciones y poder reducir de manera considerable los niveles de morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, E. A. (2023). Mejora de la rentabilidad mediante estrategias de cobranza en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. . *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 3(1), 119-138. <https://doi.org/https://doi.org/10.61384/r.c.a..v3i1.25>
- Apunte, R. (2018). Claves para la cobranza efectiva. *Revista Universidad Nacional SEK*. Obtenido de <https://captur.travel/images/PDF/CobranzaEfectiva.pdf>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. . *Enfoques Consulting EIRL*, 1(1), 66-78. https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Atandi, F., & Kirui, G. (2022). Debt Collection Strategies And Financial Sustainability Of Mobile Lending Firms. . *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 12(2), 161-175. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v12-i2/13184>
- Bello Huidrobo, A. (16 de Abril de 2022). *Eleconomista.es*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/11720311/04/22/La-morosidad-esta-presente-en-el-697-de-los-pagos-entre-empresas.html>
- Benites, K. (2021). *Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad En La Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019*. Universidad Señor de Sipán , Lambayeque . Chiclayo : USS. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10864/Benites%20Quiroga%20Karina%20Vanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustos, X. (2019). *Modelo De Gestión De Cobranzas En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito "San José Ltda.* de tesis , Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Ambato . Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2594/1/76860.pdf>

- Camacho, I. (2015). *www.gob.mx*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5596/retrieve>
- Canales, A., & Simeón, J. (2019). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*. de tesis , Universidad nacional del centro de Perú, Huancayo , Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4895/Canales%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cash Management. (2022). *www.creditoycaucion.es*. Obtenido de <https://www.creditoycaucion.es/br/cycnews/analisis/detalle/1499>
- Chaves, J. (2023). La empresa, la deuda y el reto: un mapa conceptual del sujeto neoliberal. *Recerca*, 28(2), 1-11. https://doi.org/https://www.academia.edu/download/107256965/6812_Texto_del_articulo_36929_1_10_20230525_1_.pdf
- Confederación Española de la pequeña y mediana empresa . (2023). <https://cepyme.es/>. Obtenido de https://cepyme.es/wp-content/uploads/2023/05/CEPYME-Observatorio-de-morosidad_CEPYME-1er-trimestre-2023_DEF.pdf
- Coronel Alvarado , R. (2020). *Estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad en caja Paita -Chachapoyas*. Unicersidad César Vallejo , Lambayeque . Chiclayo : UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52023/Coronel_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, L. (2021). *Eficacia De La Gestión De Cobranza Y Su Influencia En La Morosidad De Los Clientes De La Caja Trujillo, Sede Bagua 2020*. Universidad Alas Peruanas, LIMA. Bagua : UAP. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10334/Tesis_Eficacia_Gesti%c3%b3n.Cobranza_Morosidad.Clientes_Caja%20Trujillo_sede%20Bagua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fumás, V. S. (2022). Las empresas españolas en la pandemia: situación financiera y perspectivas de recuperación. . *ICE, Revista de Economía*, 924. <https://doi.org/https://www.revistasice.com/index.php/ICE/article/view/7349>
- Gómez, G. (2023). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Granja, V., & García, N. (2020). *Modelo De Seguimiento De Riesgo De Crédito Para El Cliente Independiente, Para Una Entidad Financiera Del Valle Del Cauca*. De Tesis , Universidad EAFIT, Cali. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/24810/Nathalia_GarciaMontealegre_VanessaNathaly_GranjaGarcia_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Revista Quipukamayoc*, 29(59). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-69.pdf>
- Leyva, T. B., & Muñoz, S. (2023). Gestión del financiamiento a través de la aplicación del método de rentabilidades. . *Ciencias Holguín*, 29(1), 1-18. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471002/181574471002.pdf>
- López, O. R., & Velástegui, C. A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(9), 815-836. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Luna, C., G. I., & Mamani, L. M. (2024). Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 2(25), 102. <https://doi.org/https://doi.org/10.62939/debehaber202425>
- Luque Luque , E. A. (2022). *Estrategias De Cobranzas Y Su Incidencia En Los Estados Financieros De Las Empresas Del Sector De Servicios, Año 2021*. Universidad Alas Peruanas , Lima . Lima : UAP. Obtenido de

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2197/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-ELIZABETH%20LUQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mabey, S. (25 de Julio de 2023). *www.mondaq.com*. Obtenido de <https://www.mondaq.com/canada/management/1346464/the-increasingly-important-but-dreaded-collection-of-client-accounts->

Madrid, M. M., & Zambrano, E. J. (2023). La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID 19 en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Uniandes Episteme*, 10(1), 015–028. <https://doi.org/https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2858>

Mamani, E. A., & Forlong, R. D. (2023). La calidad de cartera crediticia y su influencia en la morosidad. *Revista Veritas Et Scientia-UPT*, 12(01). <https://doi.org/http://161.132.207.136/ojs/index.php/vestsc/article/view/775>

Martinez, F. M., Collazos, M. A., & Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Martinez, F., Collazos, M., & Castro, D. (10 de Marzo de 2022). Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. *Ciencia Latina*, 6(2), 3-19. Recuperado el 2023, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1984/2847/>

Meza, V. (16 de Febrero de 2023). *morenachiapas.si/*. Obtenido de <https://morenachiapas.si/blog/politica/cual-es-la-importancia-de-establecer-politicas-de-cobranza.html>

Moreira, C. M., & Vera, C. M. (2024). La gestión comercial y su influencia en el índice de morosidad de los clientes especiales de la empresa CNEL EP. *Digital Publisher CEIT*, 9(4), 431-441. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9657240>

- Nunura, M. J., & Llamo, Y. R. (2022). *Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la entidad financiera Edpyme Alternativa-agencia Olmos, 2019 [Tesis de pregrado]*. Repositorio USS.
- Osores, M. (2020). La deducción de la provisión por cuentas de cobranza dudosa: criterios y más. *Linkedin*, 2(6), 2-7. Obtenido de <https://www.linkedin.com/in/maria-gracia-osores-guiulfo-a668b5b4/>
- Pacheco, J. (2019). *Morosidad En La Empresa Transportes CALIN S.A.C. – Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán , Lambayeque . Chiclayo : Uss. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6580/Pacheco%20Montalvo%20Jamira%20Liceth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Panero, M. (13 de Abril de 2023). *www.linkedin.com*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/el-papel-de-la-empat%C3%ADa-en-gesti%C3%B3n-cobranza-c%C3%B3mo-generar-panero/?originalSubdomain=es>
- Pérez, J. (Octubre de 2018). *Definición*. Obtenido de Definiciones económicas: <https://definicion.de/cobranza>
- Pizzán, N., García, E. E., Rosales, C. D., & Pizzán, S. L. (2022). Collection and delinquency processes in a marketing services company. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462–477. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Portilla Cosar , S. P. (2021). *Influencia de la gestión de cobranza en la rentabilidad empresarial. Caso Minera Lab SAC en Chala - Arequipa*. Universidad Alas Peruanas , Lima . Lima : UAP. Obtenido de <http://190.119.244.198/handle/upa/1184>
- Quimi, J. A., & Campos, J. A. (2024). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015-2021. *Cofin Habana*, 18(1), 95. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612024000100012&script=sci_arttext&tlng=pt

- Razo, C., & Armas, I. R. (2023). Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020". *Revista de investigación SIGMA*, 10(1), 10-35. <https://doi.org/https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2920>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. . Page Publishing Inc. https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=O06zBAMdi4&sig=8aQxry659ahW2MV6N0gs3S7wiyQ&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigacion&f=false
- Rivera, I. G., & Torres, E. S. (2022). Marketing digital y su beneficio en la cartera de clientes. *Horizonte empresarial*, 9(2), 25-31. <https://doi.org/https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2319>
- Romero, R., & Torres, W. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*, 22(4), 1-25. https://doi.org/https://gestionjoven.org/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Romero, R., Torres, W., & Vásquez, C. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(4), 37-53. https://doi.org/https://gestionjoven.org/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Romero, R., Vásquez, S. A., Bernedo, D. H., & Rodríguez, C. M. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Segura, M. (2020). *Estrategias De Cobranza Y Su Efecto En Morosidad En Comercial Nuevo Amanecer –2019*. de tesis , Universidad Señor de Sipán , Lambayeque , Chiclayo . Obtenido de

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7414/Segura%20Acu%C3%B1a%20Mary%20Leyni__.pdf?sequence=9

Valdés, C. (02 de Junio de 2022). *www.bbcs.com.cl*. Obtenido de <https://www.bbcs.cl/deudas-incobrables-y-castigo-de-factura/#:~:text=Una%20cuenta%20o%20deuda%20incobrable,probablemente%20no%20se%20te%20pagar%C3%A1>.

Valeriano, V., & Quiroga, M. (2019). *Aplicación De Estrategias Para La Recuperación De Cobranza Dudosa Y La Disminución Del Índice De Morosidad De La Empresa Codijisa, Trujillo, 2018*. Universidad Privada del Norte , La Libertad . Trujillo: UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21856/Valeriano%20Zavaleta%20%20Vivian%20Estefani-%20Quiroga%20Dionicio%20Marina%20Margaret.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vizcaíno, P. I., & Cedeño, A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

WEBTRANS. (2019). *www.ewebtrans.com*. Obtenido de <https://www.ewebtrans.com/blog/es/la-morosidad-en-el-transporte/>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Estimado, el siguiente cuestionario tiene por objetivo recolectar información para determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. año 2024


Para ello la información será confidencial y con fines académicos.

Instrucciones: Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su opinión. Las alternativas para cada pregunta son las siguientes: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1)

VARIABLE 1: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA"						
N°	DIMENSIONES / ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	D1: Sistema de cobranza					
1	La empresa le informó con claridad sobre las condiciones de pago antes de contratar el servicio.					
2	Recibió recordatorios preventivos antes del vencimiento de su deuda.					
3	Considera que la empresa tiene un buen control de los pagos que realiza.					
4	La administración de sus pagos ha sido ordenada y sin confusiones.					
5	Le han ofrecido facilidades para regularizar pagos si tuvo inconvenientes.					
	D2: Cobranza efectiva					
6	El personal encargado de cobranzas lo ha tratado con amabilidad.					
7	En caso de retraso en su pago, la empresa mostró comprensión por su situación					
8	Ha tenido la oportunidad de negociar su deuda con condiciones justas.					
9	Le brindaron opciones de pago flexibles cuando lo necesitó.					
10	La empresa intentó llegar a un acuerdo antes de aplicar sanciones o recargos.					
	D3: Procedimiento de cobranza					
11	Recibió notificaciones escritas o electrónicas antes de que venza su pago.					

12	Le han llamado por teléfono para recordarle un pago pendiente.					
13	El trato en las llamadas fue respetuoso y claro.					
14	En algunos casos, han realizado visitas personales para recordarle su deuda					
15	Las acciones de cobranza se hicieron de forma ordenada y sin incomodarlo.					
VARIABLE 2: "MOROSIDAD"						
N°	DIMENSIONES / ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	D1: Cartera pesada					
16	En algún momento ha tenido dificultades económicas para pagar los servicios contratados.					
17	Se ha retrasado en el pago de una o más cuotas del servicio.					
18	Ha considerado dejar de pagar el servicio por falta de recursos.					
19	A veces ha dejado pasar las fechas de vencimiento sin darse cuenta.					
20	Le ha sido complicado cumplir con los plazos de pago establecidos por la empresa.					
	D2: Control de la mora					
21	Ha recibido notificaciones de la empresa cuando presentó deudas vencidas.					
22	Usted ha notado que sus pagos vencidos son monitoreados por la empresa.					
23	En alguna ocasión ha tenido deudas con más de un mes de antigüedad.					
24	Ha podido ponerse al día con sus pagos gracias a facilidades brindadas por la empresa.					
25	Considera que la empresa lo ha ayudado a regularizar sus deudas sin muchas complicaciones					

Anexo 03. Ficha de validación de instrumentos de medición


 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-IEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 1 de 80

ANEXO 6

MATRICES PARA INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS

6.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. año 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida se relacionan los sistemas de cobranza con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. año 2024?, ¿En qué medida se relaciona la cobranza efectiva con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. año 2024? ¿En qué medida se relaciona el procedimiento de cobranzas con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. año 2024? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida incide las estrategias de cobranza en la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los niveles de estrategias de cobranza de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024 Identificar los niveles de Morosidad de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024 Determinar en qué medida, inciden el sistema de cobranza en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. Determinar en qué medida, incide la cobranza efectiva en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. Determinar en qué medida, incide el procedimiento de cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre estrategias de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024.</p> <p>HIPÓTESIS GENERALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre sistema de cobranza y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. Existe relación significativa entre la cobranza efectiva y la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. Existe relación significativa entre procedimiento de cobranzas y morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L. 2024. 	<p>Estrategias de cobranza: Sistema de cobranza, cobranza efectiva y procedimiento de cobranzas</p> <p>Morosidad: Cartera pesada y control de la mora</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Correccional</p> <p>Nivel: Básico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y muestra: 30 clientes</p> <p>Técnicas e instrumentos: encuesta</p> <p>Técnicas de análisis y procesamiento de datos.</p>

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-IEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 2 de 80

6.2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE(*)	DIMENSIONES(**)	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADISTICA
Estrategias de cobranza	Sistema de cobranza	Prevención Administración Gestión	1-5	Ordinal	Correlacional	Cuantitativa
	Cobranza efectiva	Empatía Negociación	6-10			
	Procedimiento de cobranzas	Notificaciones entregadas Llamadas telefónicas Visitas personales	11-15			
Morosidad	Cartera pesada	Deudas por cobrar Pensiones atrasadas	16-20			
	Control de la mora	Cartera de morosos Antigüedad de la deuda Recupero de deudas	21-25			


* Emplear una tabla para cada variable de investigación

** Para variables que si lo requieran

Escala de valores, se describen las opciones de respuesta que contine el instrumento de medición, siendo politómicos o dicotómicos.

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
---	--	--

Anexo

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-HEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 5 de 80

ANEXO 8 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES


Título de la Investigación: Estrategias de cobranza y su Incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, Año 2024

Nombre del Experto Dr. Martín Isidro Velásquez Medina

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
--	---	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-HEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 6 de 80

7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Aplicable



Apellidos y Nombres del validador: Velásquez Medina; Martín Isidro
Grado académico: Doctor en gestión pública / MBA / Ing. Industrial
N°. DNI: 42940129

Adjuntar al formato:

*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

*Instrumento(s) de recolección de dato

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCION DE GESTION DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
---	--	--



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 02 de setiembre del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, **Bach. Yanira Pathy Chambe Ilacopa**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de **Contabilidad**, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS



TESIS




TITULADO:

“Estrategias de cobranza y su incidencia con la morosidad en la empresa de Servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, año 2024”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento administrativo correspondiente según la etapa del proceso académico.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

MARTIN ISIDRO VELASQUEZ MEDINA
CODIGO ORCID: 0000-0003-0742-911X
DNI: 42940129

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-IEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 5 de 80

**ANEXO 8
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES


Título de la Investigación: Estrategias de cobranza y su Incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, Año 2024

Nombre del Experto:

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
---	--	--

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-IEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04 Página 6 de 80

7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura * del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES




Apellidos y Nombres del validador: Paricoto Cuylla Adela Esmeralda.
 Grado académico: Mag. Gestión Pública.
 N°. DNI: 42570339.

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCION DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
--	---	---

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-IEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 5 de 80

**ANEXO 8
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



**UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA**

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES


Título de la Investigación: Estrategias de cobranza y su Incidencia con la morosidad en la empresa de servicios Elimar Tours Express E.I.R.L, Año 2024

Nombre del Experto:

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

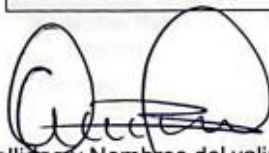
Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
--	---	---

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA	Código: DIPI-IEI-DIR-04
	DIRECTIVA DE LINEAMIENTOS Y GUIA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS	Versión: 04
		Página 6 de 80

7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES



Apellidos y Nombres del validador: ROMERO CUAYLA CARMEN LUZ
 Grado académico: MAGISTER GESTION PUBLICA
 N°. DNI: 41391386

Adjuntar al formato:

- *Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- *Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- *Instrumento(s) de recolección de datos

Elaborado por: Dr. Giorgio Alexander Aquije Cardenas Dr. Elio Javier Huamán Flores DIRECCION DE INVESTIGACION Y PRODUCCION INTELECTUAL	Revisado por: Mg. Hilda Félix Pachas DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Aprobado por: Resolución de Consejo Universitario N° 155-2022-UAI-CU/P de fecha 08.04.2022
--	---	---

Anexo 04. Base de datos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	5,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	2,00	1,00	5,00	5,00	2,00	2,00	5,00	1,00	2,00	5,00	3,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1,00	1,00	4,00	
2	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
3	5,00	1,00	2,00	5,00	5,00	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	
4	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
5	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	
6	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	
7	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	
8	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	1,00	4,00	1,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	
9	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	
10	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
11	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	
12	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	
13	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	4,00	5,00	2,00	3,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
14	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	5,00	1,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	
15	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00
16	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	2,00
17	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00
18	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	1,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	
19	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	5,00	4,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	
20	5,00	1,00	2,00	1,00	5,00	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00	1,00	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	
21	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	
22	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	

23	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00
24	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00
25	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00
26	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00
27	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
28	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00
29	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
30	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00

Anexo 05. Informe de turnitin al 28% de similitud

CHAMBE ILACOPA YANIRA.docx

-  Grupo Titulacion - Martin Velasquez
-  Grupo Titulacion - Martin Velasquez
-  Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:oid::3117541377547

Fecha de entrega
16 dic 2025, 5:22 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
18 dic 2025, 10:14 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
CHAMBE ILACOPA YANIRA.docx

Tamaño del archivo
2.7 MB

77 páginas

14.324 palabras

78.604 caracteres




7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
8 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2023-11-29	<1%
5	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
6	Internet	www.polodelconocimiento.com	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2024-12-10	<1%
8	Internet	www.repositorio.autonomaedica.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2016-03-07	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2025-07-25	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad César Vallejo on 2025-09-30	<1%

12	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad María Auxiliadora SAC on 2024-05-07	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-24	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2024-07-26	<1%
16	Trabajos entregados	Facultad de Psicología on 2025-09-26	<1%
17	Internet	revistas.unjbg.edu.pe	<1%

Anexo 06. Evidencia fotográfica



