UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA TIENDA ZONGSHEN DE PUCALLPA, 2021.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

EDWIN JOHN CASTRO GONZALES

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 del día Lunes 21 de Marzo del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA TIENDA ZONGSHEN DE PUCALLPA, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Edwin John Castro Gonzales, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 09:05 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACION

La presente tesis fue aprobada pro el Jurado Calificador dela Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias ..... Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña ..... Asesor

Edwin John Castro González ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0026-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA TIENDA ZONGSHEN DE PUCALLPA, 2021".

Cuyo(s) autor (es)	:	**CASTRO GONZALES, EDWIN JOHN**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 24/01/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Edwin JOHN CASTRO GONZALES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

" GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA TIENDA ZONGSHEN DE PUCALLPA 2021

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA

En la Facultad: CS. ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 21 / 03 / 2022

Email: edwincastrogonzales1@gmail.com
Teléfono: 959604488

Firma:
DNI: 46237167

DEDICATORIA

A Dios por darme bendición de estar sano y salvo por el momento, a mis padres por ese gran apoyo y soporte económico y emocional para logra este gran reto profesional, mi título de licenciado en administración.

Edwin John

AGRADECIMIENTO

A las autoridades universitarias por preocuparse en la educación de su pueblo, ya que sin ella no tuvieras la oportunidad de estudiar una carrera profesional en nuestra misma región.

A los docentes de la facultad, en especial para aquellos que pertenecen a la escuela de administración que nos dieron sus grandes experiencias en las diversas asignaturas durante todos estos ciclos de estudios.

A los trabajadores de la tienda Zongshen, quienes nos dieron su tiempo para el llenado de los cuestionarios que fueron gran importancia la información recolectada y seguir con el desarrollo de la tesis.

Al asesor de mi tesis, Mg. Jackie Frank Chang Saldaña, quien otorgo su tiempo para la elaboración y desarrollo de la tesis.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN xiii
ABSTRACT xiv
INTRODUCCIÓN xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1
1.1. Descripción del problema 1
1.2. Formulación del problema 3
1.2.1. Problema general 3
1.2.2. Problemas específicos 3
1.3. Objetivos 3
1.3.1. Objetivo general 3
1.3.2. Objetivos específicos 3
1.4. Hipótesis 4
1.4.1. Hipótesis 4
1.5. Variables 4
1.6. Operacionalizacion de variables 5
1.7. Justificación 6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 7
2.1. Antecedentes del problema 7
2.1.1. Tesis internacionales 7
2.1.2. Tesis nacionales 9
2.1.3. Tesis locales 12
2.2. Bases teóricas del problema 12
2.2.1. Base teoría de la variable 1 12
2.2.2. Base teórica de la variable 2 13
2.3. Definición de términos básicos 16
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO 18
3.1. Método de investigación 18
3.2. Población y muestra 19
3.2.1. Población 19
3.2.2. Muestra 19
3.3. Instrumentos de recolección de datos 19

3.3.1. Técnicas 19
3.3.2. Instrumentos de recolección 19
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 19
3.4. Procedimiento de recolección de datos 20
3.5. Tratamientos de los datos 20
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 21
4.1. Resultados descriptivos 21
4.2. Prueba de normalidad 26
4.3. Prueba de hipótesis 26
CONCLUSIONES 29
SUGERENCIAS 30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 31
ANEXOS 33

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables. 5

Tabla 2. Alfha de Cronbach. 19

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable 1 gestión de cobranza vs morosidad 21

Tabla 4. Resultados descriptivos de las políticas de crédito y la morosidad. 22

Tabla 5. Resultados descriptivos de la cobranza efectiva y la morosidad. 23

Tabla 6. Resultados descriptivos de las estrategias de cobranza y la morosidad. ... 24

Tabla 7. Resultados descriptivos de las políticas de cobranza y la morosidad. 25

Tabla 8. Prueba de normalidad. 26

Tabla 9. Contraste de la hipótesis general. 26

Tabla 10. Contraste de la hipótesis especifica 1. 27

Tabla 11. Contraste de la hipótesis especifica 2. 27

Tabla 12. Contraste de la hipótesis especifica 3. 27

Tabla 13. Contraste de la hipótesis especifica 4. 28

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de la variable 1 gestión de cobranza vs morosidad. 21

Figura 2. Gráfico de barras de las políticas de crédito y la morosidad..... 22

Figura 3. Gráfico de barras de la cobranza efectiva y y la morosidad. 23

Figura 4. Gráfico de barras de las estrategias de cobranza y la morosidad. 24

Figura 5. Gráfico de barras de las políticas de cobranza y la morosidad. 25

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos 34

Anexo 2. Matriz de consistencia. 36

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo la relación entre la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021. Su tipo de investigación fue aplicada, su nivel fue no experimental, su diseño fue descriptivo correlacional, su y muestra fue 32 trabajadores de la tienda Zongshen, la técnica que uso fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario. En cuanto a los resultados obtenidos.

Palabras claves: *Gestión de cobranza, morosidad y políticas de crédito.*

ABSTRACT

The objective of this study was the relationship between collection management and delinquency in the Zongshen Store in Pucallpa, 2021. Its type of research was applied, its level was non-experimental, its design was descriptive correlational, and its sample was 32 Zongshen store workers, the technique used was the survey and the data collection instruments was the questionnaire. Regarding the results obtained.

Keywords*: Collection management, delinquency and credit policies.*

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas que hoy en día a muchas empresas a nivel mundial, nacional y local es la morosidad de los usuarios y/o clientes, por diversos motivos y/o factores, más aun con la aparición de las pandemia del covid-19, en donde casi todas o la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas no se encontraron preparados con el tema del trabajo virtual o a distancia en el cual no tuvieron las diversas estrategias dentro de la gestión de cobranza, lo cual genero por consecuencia la evasión de sus pagos puntuales de manera presencial por parte de los clientes.

En este estudio abarcaremos en cuanto a la gestión de cobranza todo lo que corresponden a las políticas de créditos, cobranza efectiva, estrategias de cobranza y políticas de cobranzas; así mismo en cuanto a la morosidad daremos detalles sobre las causas principales, tipos de morosos y los clientes morosos en la tienda Zongshen de Pucallpa.

Es desarrollo de estudio está conformado por cuatro capítulos que son: el capítulo I (descripción, formulación del problema, objetivos e hipótesis, variables, Operacionalización de las variables y la justificación) se basó en el problema de investigación, el capítulo II (antecedentes, bases teóricas, términos básicos) en el marco teórico, el capítulo III (método, población y muestra, instrumentos, procedimiento y tratamiento de los datos)en el marco metodológico, finalmente el capítulo IV los resultados y la discusión.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Mundialmente la economía es considerado factor principal para toda organización, debido a que influye en la calidad de vida del individuo como en la rentabilidad de una empresa.

Cabe señalar que la gestión de cobranzas es entendida como la forma de tramite empleado para los cobros de una cuenta por concepto de venta, servicio o producto. No obstante, existen diversos problemas que aquejan esta situación, como la falta de un procedimiento que permita un adecuado control para recaudar los pagos de los clientes, como la carencia de estrategias para la retribución de créditos otorgado por la organización, lo cual genera un nivel alto en la morosidad que disminuye los ingresos que tiene la empresa.

Las estrategias de cobranzas están direccionadas a la coordinación y aplicación de los recursos a utilizar. Por medio de políticas e indicadores de desempeño que son el marco que permite estandarizar los procesos y controlarlos. En tanto, la desaceleración económica como las competencias son las causas principales para el aumento de crédito, por lo que el menor crecimiento e influencia de empleo afectan la morosidad de los individuos.

Cabe señalar que el progreso económico de una organización presenta un aumento en la morosidad, todo ello ligado a la deficiente gestión de crédito y cobranzas, menguando las ventas y ocasionando pérdida de clientes y dinero. Además, la desorganización financiera y administrativa genera un control deficiente de los crédito y cobranzas, por consecuente se ve inmerso en el incumpliendo de metas, que influyen negativamente en la liquidez de una empresa.

Tienda Zongshen de Pucallpa, es una empresa que busca satisfacer las necesidades del cliente con productos de calidad, ofertando vehículos menores, maquinarias, prestación de servicios técnico especializado, mantenimiento y repuestos para motos, que busca brindar un alto nivel en el servicio en la venta y postventa, así como el asesoramiento personalizado a fin de satisfacer a sus clientes. Al mismo tiempo, busca liderar rentablemente las categorías de productos que oferta a nivel nacional, con el propósito de obtener una mayor rentabilidad.

No obstante, existe un sin número de problemas que aquejan la gestión de créditos y cobranzas en Tienda Zongshen de Pucallpa, como la desactualización en la base de datos del cliente, la inexistencia de planes y estrategias de cobranza, la falta de control en las facturas vencidas y por vencer, el inadecuado control de gestión para el otorgamiento de créditos, etc. Por lo cual, se busca mejorar y emplear un área de cobranzas con mayor responsabilidad, a fin de reducir los problemas de morosidad en pagos de servicios, y mejorar otras deficiencias existentes a la actualidad, donde se evidencia un bajo nivel de recaudación.

Por lo tanto, se puede señalar que la importancia de una buena gestión de cobranza está basada en solucionar los problemas de morosidad en los pagos de servicios que ofrece Tienda Zongshen de Pucallpa, por medio de estrategias y/o herramientas que permitan a la organización recuperar sus recursos y brindar un servicio de calidad.

En este contexto, la investigación busca contribuir con nuevas estrategias de gestión de cobranzas que ayuden a la toma de decisiones para disminuir la morosidad en la cartera de clientes que tiene la empresa Tienda Zongshen de

Pucallpa, aplicando políticas de cobranza que sensibilicen al cliente sobre la importancia del cumplimiento de pagos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?
- ¿De qué manera la cobranza efectiva se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?
- ¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?
- ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
- Determinar la relación entre la cobranza efectiva y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
- Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

- Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

1.4.1.2. Hipótesis especificas

- Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
- La cobranza efectiva se relación con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
- Las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
- Las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Gestión de cobranzas

- Definición conceptual

El esfuerzo que hace la empresa después de que haya expirado el plazo de pago convenido entre el deudor y el acreedor, considerando que uno de ellos incumplió con el compromiso pactado (Romero, 2018).

- Definición operacional

La gestión de cobranza se midió operacionalmente mediante las dimensiones: políticas de crédito, cobranza efectiva, estrategias de cobranza y políticas de cobranza.

1.5.2. Variable 2 morosidad

- Definición conceptual

Es un pago atrasado de una cantidad de dinero que el prestatario envía a un prestamista o proveedor de servicios que llega después de la fecha de vencimiento del pago o después de haber transcurrido un período de gracia para el pago (Bankrate, 2019).

- Definición operacional

La variable satisfacción del usuario se medió mediante las dimensiones: causas principales, tipos de morosos y clientes morosos.

1.6. Operacionalizacion de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
V1: GESTIÓN DE COBRANZA	Políticas de crédito	▪ Flujo constante de dinero. ▪ Hay liquidez eficiente.	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	Malo (9 – 20) Regular (21 – 32) Bueno (33 – 45)
	Cobranza efectiva	▪ Canales de comunicación satisfactorias. ▪ Pagos administrativos satisfactorios.		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
	Estrategias de cobranza	▪ Buenos sistemas de comunicación. ▪ Autoservicio eficiente. ▪ Marcación predictiva.		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Políticas de cobranza	▪ Créditos adecuados. ▪ Beneficios de pago.		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
V2: MOROSIDAD	Causas principales	▪ Problemas financieros. ▪ Nivel intelectual. ▪ Emocionales.		Baja (3 – 6) Regular (7 – 10) Alta (11 – 15)	Baja (11 – 25) Regular (26 – 40) Alta (41 – 55)
	Tipos de morosos	▪ Fortuitos. ▪ Intencionales. ▪ Negligentes. ▪ Circunstancias. ▪ Despreocupados.		Baja (5 – 11) Regular (12 – 18) Alta (19 – 25)	
	Clientes morosos	▪ Falta de liquidez. ▪ Demora en pagos administrativos. ▪ Recarga de trabajo.		Baja (3 – 6) Regular (7 – 10) Alta (11 – 15)	

Fuente: *Elaboración propia.*

1.7. Justificación

La investigación busca conocer la gestión y emplear estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de Tienda Zongshen de Pucallpa.

Mejorar la posición en la que se encuentra una empresa implica conocer los servicios que ofrece la organización, así como el control que permita implementar y controlar el sistema de cobranzas posterior a la venta. Por lo que el incumplimiento del pago repercute en el capital de trabajo de una empresa.

La gestión de cobranza, es un punto clave para el desarrollo y crecimiento de toda organización, por lo que es indispensable considerar con suma seriedad un margen bajo en los índices de mora que pueda existir. Asimismo, la tesis servirá como referencia para investigaciones futuras que estudien la relación de variables, gestión de cobranza y la morosidad en una empresa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Tesis internacionales

Salinas (2020), en su estudio La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elen, concluyó: (a) En el presente trabajo de investigación se logró instaurar que es fundamental una efectiva gestión de cobranzas para alcanzar una adecuada estabilidad y funcionamiento de la empresa para mantenerse en el mercado, debido a que es como el pulmón que garantiza la rentabilidad y liquidez de la organización, (b) La gestión de cobranzas de la empresa CASAPLAN MOTORPLAN S.A. tiene como objetivo efectuar el seguimiento de cartera con la finalidad de realizar una eficiente gestión de cobranzas ante la crisis sanitaria. La empresa refinanció la deuda de sus clientes, se realizaron nuevos contratos, donde se establecieron nuevos plazos y condiciones de pagos.

Coronel (2019), en su estudio sobre el Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, concluyó: (a) El indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, por lo que dicho indicador, por sí solo no constituye una descripción confiable del nivel de incumplimiento que tienen los socios respecto a la cooperativa, (b) Los modelos de evaluación del riesgo, tales como el scoring, no constituye una herramienta confiable, por cuanto los criterios para la clasificación de la cartera de crédito, en muchas ocasiones, ha sido mal interpretado,

utilizándose la fuente de pago, el destino del crédito o ambos de manera indistinta, dependiendo del factor que más favorece al socio, por lo que la base de datos no guarda uniformidad ni consistencia para la elaboración de modelos econométricos.

Leyton y Sotomayor (2017), en su estudio sobre el Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la Compañía Plásticos Industriales C.A (Pica), ubicada en la ciudad de Guayaquil, concluyó: (a) Se planteó como hipótesis que se diseñó un modelo de gestión aplicado al Departamento de Crédito y Cobranzas, los resultados a esperar es la reducción del monto de cartera vencida y por consecuencia, una mejora en la liquidez de la compañía Plásticos Industriales C.A. (PICA) ubicada en la ciudad de Guayaquil. El mismo que al aplicar la propuesta habría un mayor control al momento de concederse créditos comerciales a los clientes, (b) Por otra parte, según el fundamento teórico el crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad o una persona, basado en una promesa de pago. Al igual que el crédito, la cobranza cumple una función complementaria y reguladora del flujo monetario en el área financiera específicamente en el área de tesorería de la empresa Plásticos Industriales C. A. (PICA); sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; la regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que este atravesando la compañía.

Sánchez (2017), en su estudio sobre Gestión financiera y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes Ltda., concluye: (a) Al realizar un diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Mujeres Lideres Ltda., se estableció que no contaba con adecuados lineamientos estratégicos, (b) Las políticas y estrategias de crédito con las que se maneja la Cooperativa no son prácticas lo que conlleva a otorgar créditos sin los debidos justificativos y sin un análisis previo de la capacidad de pago del socio, (c) Un modelo de gestión financiera empezará a disminuir la morosidad, lo cual es necesario para fortalecer el movimiento económico y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Lideres Ltda., ya que su accionar va encaminado a sectores especialmente del sector rural de donde proviene la mayoría de socios que demandan los servicios otorgados por la entidad, (d) De acuerdo a los análisis de los estados financieros la morosidad de la coa es muy alta por tanto se estableció dentro del proyecto de investigación realizar herramientas que permitan a la coa estar dentro de los indicadores ideales dados por los organismos de control.

2.1.2. Tesis nacionales

Asenjo y Irigoin (2020), en su tesis sobre la Gestión de cobranza y su impacto en la morosidad de créditos microempresa en La Financiera Confianza S.A.A, Provincia de Chota, concluyó: (a) El resultado de la prueba de Correlación de Spearman, evidencia que el coeficiente de correlación entre la gestión de cobranza y la morosidad es rs = 0.666, p < 0.05, reflejando que tiene una relación positiva y que fue de gran significancia en los resultados obtenidos en la investigación, (b) La compañía si ejecuta acciones para mejorar la gestión de cobranza, pero una de sus falencias es no tener en cuenta la opinión de sus colaboradores, por lo que ello contribuye a generar discordia,

disconformidad y mayores índices de morosidad, (c) La compañía Financiera Confianza S.A.A cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza; por lo que se dice que posee un sistema eficaz para la realización del cobro, pero no se cumple en su totalidad originando alteraciones que ocasionan pérdidas monetarias a la empresa.

Sánchez y Pacheco (2020), en su estudio sobre la Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén, concluyó: (a) El nivel de morosidad del año 2018 de MIBANCO se ha incrementado en relación con el año 2017, respectivamente, a pesar de que las ventas disminuyeron la morosidad se elevó. Esto debido a que los usuarios han convertido la morosidad en un hábito, lo que significa que MI BANCO no está gestionando adecuadamente el rubro de cuentas por cobrar, (b) Realizando análisis comparativo en los resultados de los reportes de cobranza del 2018-2017 se concluye que la morosidad ha aumentado, la cobranza de efectividad del año 2018 en relación con la cobranza en el año 2017 ha bajado causan aumento en la cartera morosa, sobre las ventas de créditos también disminuyó, ya que va de la mano la cobranza que se realiza.

Rojas (2018), en su tesis sobre La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey, 2018, concluyó: (a) En cuanto a la estrategia de cobranza el 38,6 % de ellos manifiestan que el nivel de estrategia de cobranza que ejerce la Junta de Usuarios es regular; mientras un 33,6 % manifiestan que la estrategia de cobranza de la Junta de Usuarios es mala y un 27,8% manifiestan que la estrategia de cobranza es buena, (b) En cuanto al nivel de fases de cobranza de la Junta de Usuarios el 54,5 % de ellos

manifiestan que el nivel de estrategia de cobranza con respecto a las fases de cobranza es regular; mientras un 37,9 % manifiestan que es mala y un 7,6 % manifiestan que el nivel de estrategia de cobranza respecto a las fases de cobranza es buena, (c) En cuanto al nivel de clasificación de cliente de la Junta de Usuarios el 39,7 % de ellos manifiestan que el nivel de estrategia de cobranza con respecto a la clasificación de clientes es mala; mientras un 37,2 % manifiestan que es regular y un 23,1 % manifiestan que el nivel de estrategia de cobranza respecto a la clasificación de clientes es buena.

Caycho (2017), en su tesis sobre La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017, concluyó: (a) Se demostró que la Gestión de Cobranzas influye de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson, (b) Se demostró que la Prevención influye de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson, (c) Se demostró que los Procesos de Cobranzas influyen de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson, (d) Se demostró que el Feedback influye de manera positiva moderada en la Recuperación de la deuda del Estudio Jurídico Romero D & Asociados, contando con el respaldo del nivel de significancia de 5% y la R de Pearson.

Ruiz (2017), en su tesis sobre la Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa Qroma S.A. Lima – 2016, concluyó: (a) El 58,3% de clientes externos indica que la gestión de cobranza ha mejorado con respecto al año 2015, y el 41,7% indica que esta gestión no ha mejorado, (b) El 65% de clientes externos indica que la gestión de cobranzas es positiva, que un 26,7% indica no ser interesante y un 8,3% aduce que solo a veces esta gestión es interesante, (c) El 71,3% indicó que se tenía problemas con la rotación del gestor; asimismo el 78,3% corroboró que es correcta la coordinación, supervisión y/o reemplazo del supervisor de cobranzas en las labores de suplencia.

2.1.3. Tesis locales

No existe estudios relacionados a las variables de estudio, por lo que este acápite no será explicado.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de gestión de cobranza

El esfuerzo que hace la empresa después de que haya expirado el plazo de pago convenido entre el deudor y el acreedor, considerando que uno de ellos incumplió con el compromiso pactado (Romero, 2018).

La cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y la cultura de pago de los clientes (Ettinger, 1992).

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas aplicadas oportuna y adecuadamente a los clientes

para lograr la recuperación de los créditos, es muy interactivo con los clientes, que parte del análisis la situación del análisis, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control de los acuerdos negociados. Por lo tanto, el proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito (Zuluaga, 2003).

2.2.1.2. Características de la gestión de cobranza

Entre las principales características de esta variable tenemos:

Es una variable operativa, práctica. Depende fundamentalmente de lo que las entidades hagan en el trabajo operativo con su personal, de ejecución de labores.

Es una variable de implementación. Depende de la forma cómo se apliquen determinadas políticas o directrices, de cómo se ejecuten las labores o las órdenes.

Es una variable subjetiva. En el sentido de que depende del comportamiento de las personas, de si estas se encuentran debidamente capacitadas, motivadas o implementadas para realizar el trabajo, la gestión de cobranza (Romero, 2018).

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de morosidad

El término “morosos” se debería utilizar para designar a los clientes que se retrasan en el cumplimiento de una obligación de pago y demuestran poca diligencia para realizar el desembolso; pero que finalmente pagan la deuda en su totalidad. Por lo tanto,

morosos son aquellos deudores remolones que acaban pagando, o sea no incurren en un incumplimiento definitivo de la obligación sino en un cumplimiento tardío de la misma (Brachfield P. , 2017).

Morosidad. Es la impuntualidad o retraso del pago asía cualquier entidad, también se refiere a la no devolución de pago por parte del cliente los cuales son mencionados en una lista como morosos de forma documental (Gomez, 2002).

Es un pago atrasado de una cantidad de dinero que el prestatario envía a un prestamista o proveedor de servicios que llega después de la fecha de vencimiento del pago o después de haber transcurrido un período de gracia para el pago (Bankrate, 2019).

2.2.2.2. Tipos de morosos

Brachfield (2008) existen algunos grupos, estos son:

Los clientes mal informados: Son aquellos clientes que han sido mal informados sobre los requisitos de venta y la forma de pago. No ofrecen ningún tipo de riesgo, ya que pagaran una vez se les proporcione bien los datos y estipulaciones de pago.

Los clientes que han tenido impagados técnicos: Constituido por una equivocación en el domicilio bancario o en los plazos de entrega.

Los clientes que han bloqueado el pago: Son aquellos clientes que dejan de pagas sus obligaciones por litigios comerciales o desacuerdos con facturas, por lo que, han de detener el pago para que el proveedor solucione los dilemas.

Los deudores fortuitos: Son aquellos clientes que padecen problemas de caja por alguna razón súbita, por lo que su

condición es temporal. Por lo que, ni bien superan la crisis cumplen con sus obligaciones.

Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores: Aquellos clientes que no saben administrar su negocio, por lo que, han extraviado recibos por mala gestión.

Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante: Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.

Los clientes sin planificación: Son aquellos clientes que se han endeudado sin razón alguna, por lo que, su capacidad es limitada frente a estos factores.

Los deudores negligentes: Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso.

Los morosos habituales: Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.

Los morosos en situación de crisis: Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.

Los morosos profesionales: Crecen bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones.

Los defraudadores: Aquellos clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado.

2.2.2.3. Causas de los morosos

Insolvencia.

Habilidad institucional para resolver problemas de deudas.

Brachfield (2008), manifiesta que existen:

Los tres tipos de insolvencia según su origen:

1. Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial.

2. Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles.

3. Las insolvencias intencionales son aquellas aplicadas por el deudor para eludir sus obligaciones.

2.3. Definición de términos básicos

Nole (2015), en su estudio cito los siguientes términos básicos:

- Capital

La empresa o persona debe tener un nivel apropiado de inversiones.

- Clientes

Individuos que utilizan o consumen productos o servicios de una organización.

- Crédito

Anticipación del capital presente hecho a capital futuro.

- Cobranza

Proceso de gestionar el cobro de obligaciones.

- Condiciones

La industria y las condiciones económicas pueden y van a cambiar después de que haya aprobado el crédito.

- Colateral

La persona o empresa deben contar con una “segunda salida”, ante la eventualidad del no pago.

- Empresa

Estudia el ámbito de las ciencias sociales y en particular dentro de la economía.

- Estrategias

Conjunto de decisiones importantes que una empresa toma para actuar dentro de determinado mercado.

- Gestión

Acción o tramite que hay que llevar a cabo para conseguir una cosa.

- Ingreso

Utilidad o beneficio que ingresa a las arcas de la empresa.

- Oportunidades de cobranza

Empieza de una acción previa de ventas, que a su vez empieza por un proceso de facturación, tomando como iniciativa las fechas de vencimiento para el comienzo del proceso de cobranzas.

- Pagos

Son las salidas de dinero de la tesorería de la empresa.

- Registro de cobranza

La cobranza debe de ampliarse cuando se tienen gestores de cobranzas en base a una distribución geográfica (se usa en la mayoría de empresas), de manera que cada gestor asuma la gestión de la cartera asignada.

- Rendición de la cobranza

Es la parte esencial de este punto, que los gestores realicen la rendición del monto cobrado por los valorados obtenidos como resultado de sus gestiones.

- Rentabilidad

Relacionada con la economía de la productividad por los productos o servicios que se venden.

- Sistema

Red de componentes interdependientes que trabajan juntos para lograr el objetivo.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

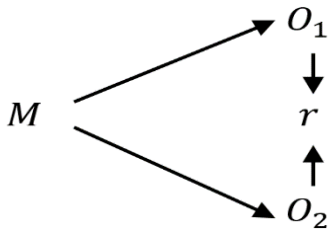
Corresponde a la aplica porque se pone en práctica los conocimientos que se adquieren con la teoría, para dar solución a una problemática concreta, que necesita seguir los pasos de método científico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de este estudio fue el no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las dos variables y se aplicó los instrumentos en un solo momento dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.3. Diseño de investigación

Es descriptivo correlacional, porque no se manipularon las variables, dándose su estudio de forma natural, también es transversal porque la investigación se lleva en un tiempo determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014).



Esquema de la investigación.

Dónde:

- M: Muestra.
- O_1: Gestión de cobranza.
- O_2: Morosidad.
- r: Relación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio se encontró conformado por 32 trabajadores de Tienda Zongshen de la ciudad de Pucallpa.

3.2.2. Muestra

Al ser la población de estudio, menor a 50 individuos, se debe aplicar el método no probabilístico, donde se permite trabajar con el total de la población estimada.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3.2. Instrumentos de recolección

Es de elaboración propia cuenta con 24 ítems, siendo confidencial, porque los encuestados, emiten su juicio acerca de la realidad de la empresa donde laboran.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos se dio mediante una ficha de juicio de expertos y la confiabilidad fue mediante el alfa de Cronbach teniendo, para ello se empleó la tabla de Hurtado (2012), así:

Tabla 2. A*lfha de Cronbach.*

Valores y nivel de confiabilidad
Coeficiente 0.8 < k < 0.9 es excelente
Coeficiente 0.5 < k < 0.8 es bueno
Coeficiente k < 0.5 es deficiente

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó permiso de aplicación del proyecto de investigación al gerente de la empresa, y se aplicó los instrumentos a los trabajadores, luego se elaboró un base de datos en Excel 2016 para poder procesarlo en el software estadístico SPSS 26.0.

3.5. Tratamientos de los datos

El tratamiento de los datos de este estudio se hizo mediante el uso del software SPSS versión 26.0 y los datos se expresaron en estadística descriptiva con tablas y gráficos estadísticos; así como también en estadística inferencial con la prueba de normalidad, la contrastación de las hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman y en base a sus resultados obtenidos se tomaron decisiones de aceptación de las hipótesis de este estudio, estos resultados podemos corroborar en el siguiente capitulo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

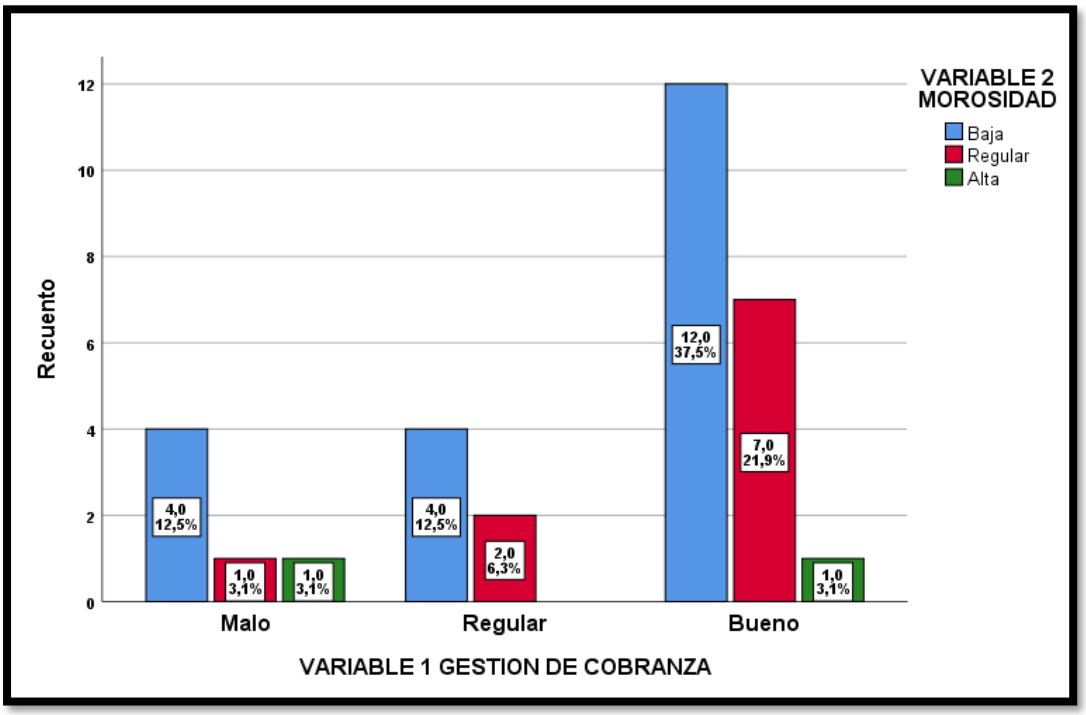
Resultados descriptivos de la variable 1 gestión de cobranza vs morosidad

		VARIABLE 2 MOROSIDAD			
		Baja	Regular	Alta	Total
VARIABLE 1 GESTIÓN DE COBRANZA	Malo	4	1	1	6
	Regular	4	2	0	6
	Bueno	12	7	1	20
Total		20	10	2	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Figura 1

Gráfico de barras de la variable 1 gestión de cobranza vs morosidad



Fuente: tabla 3

Descripción: De la tabla y el grafico de barras, se aprecia que el 37.5% (12) del total de trabajadores afirmaron que la gestión de cobranza es buena y la morosidad es baja.

Tabla 4

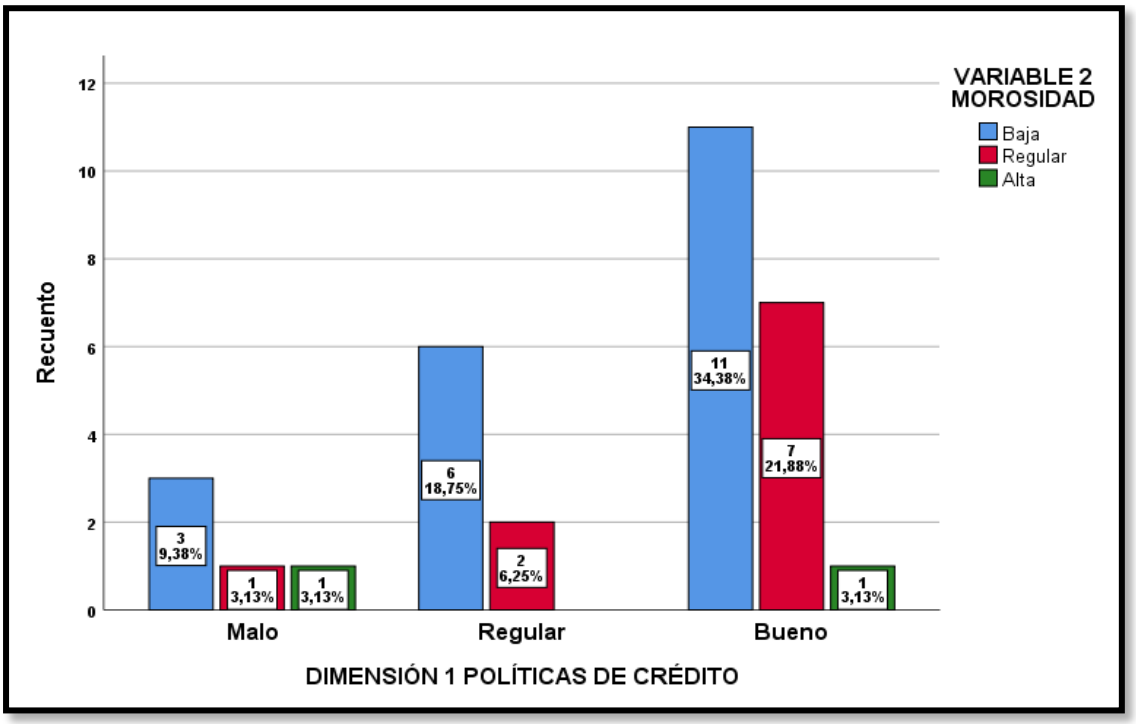
Resultados descriptivos de las políticas de crédito y la morosidad

		VARIABLE 2 MOROSIDAD			
		Baja	Regular	Alta	Total
DIMENSIÓN 1 POLÍTICAS DE CRÉDITO	Malo	3	1	1	5
	Regular	6	2	0	8
	Bueno	11	7	1	19
Total		20	10	2	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Figura 1

Gráfico de barras de las políticas de crédito y la morosidad



Fuente: tabla 4

Descripción: De la tabla y el grafico de barras, se aprecia que el 34.48% (11) del total de trabajadores afirmaron que las políticas de crédito son buenas y la morosidad es baja.

Tabla 5

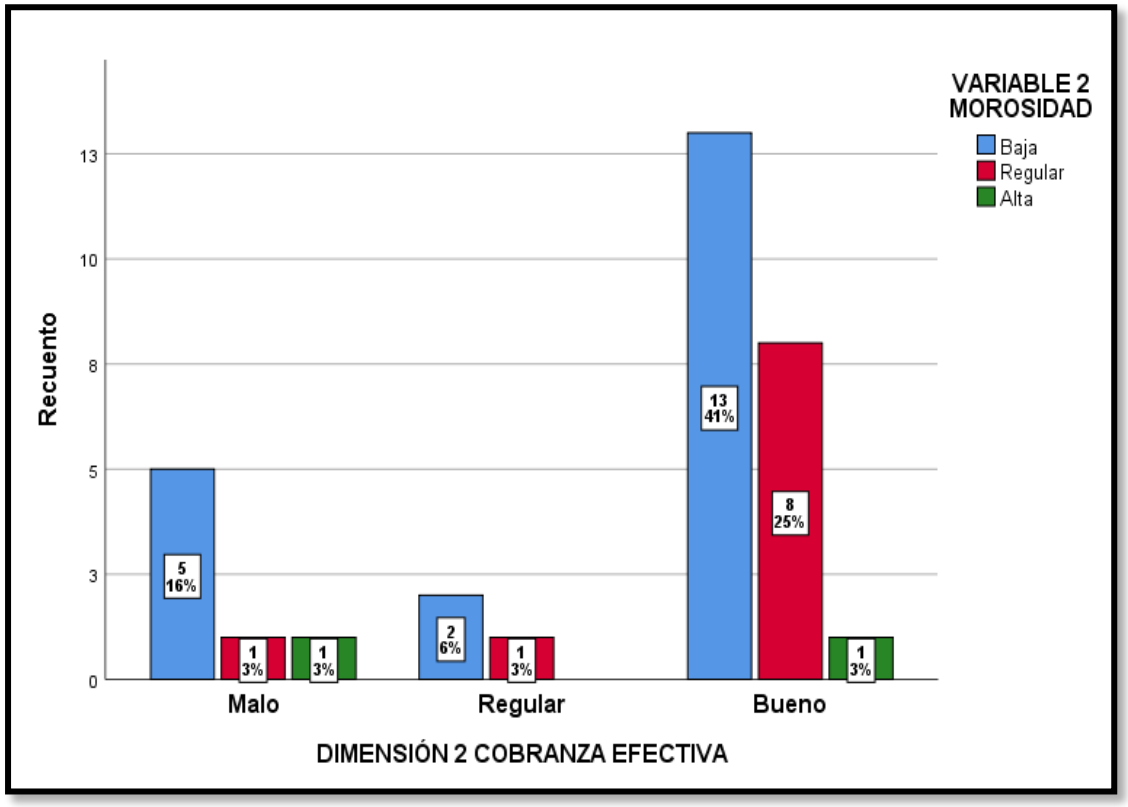
Resultados descriptivos de la cobranza efectiva y la morosidad

		VARIABLE 2 MOROSIDAD			
		Baja	Regular	Alta	Total
DIMENSIÓN 2 COBRANZA EFECTIVA	Malo	5	1	1	7
	Regular	2	1	0	3
	Bueno	13	8	1	22
Total		20	10	2	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Figura 2

Gráfico de barras de la cobranza efectiva y la morosidad



Fuente: tabla 5

Descripción: De la tabla y el grafico de barras, se aprecia que el 41% (13) del total de trabajadores afirmaron que la cobranza efectiva es buena y la morosidad es baja.

Tabla 6

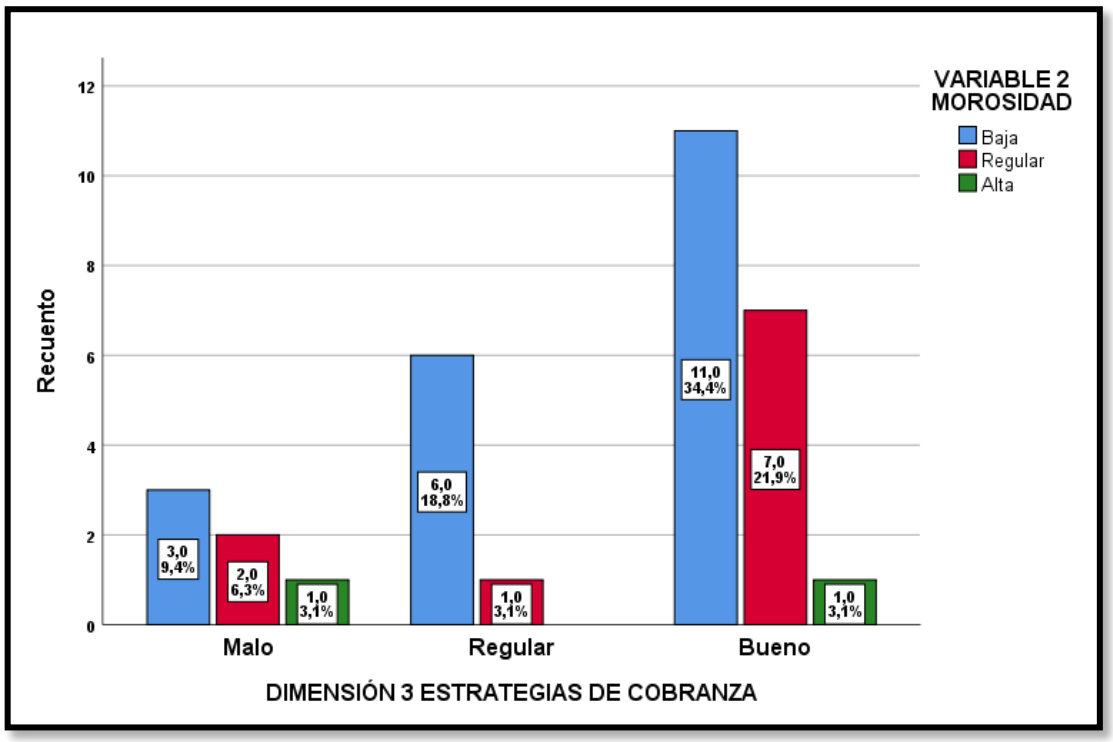
Resultados descriptivos de las estrategias de cobranza y la morosidad

		VARIABLE 2 MOROSIDAD			
		Baja	Regular	Alta	Total
DIMENSIÓN 3 STRATEGIAS DE COBRANZA	Malo	3	2	1	6
	Regular	6	1	0	7
	Bueno	11	7	1	19
Total		20	10	2	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Figura 3

Gráfico de barras de las estrategias de cobranza y la morosidad



Fuente: tabla 6

Descripción: De la tabla y el grafico de barras, se aprecia que el 34.4% (11) del total de trabajadores afirmaron que las estrategias de cobranza son buenas y la morosidad es baja.

Tabla 7

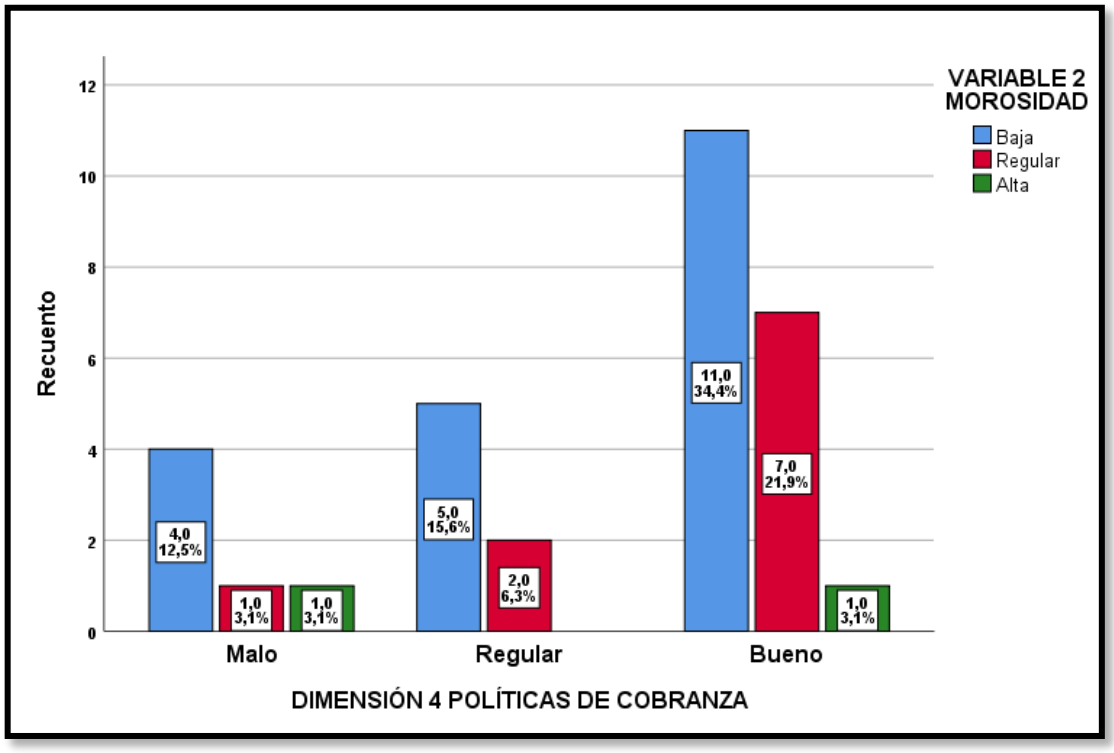
Resultados descriptivos de las políticas de cobranza y la morosidad

		VARIABLE 2 MOROSIDAD			
		Baja	Regular	Alta	Total
DIMENSIÓN 4 POLÍTICAS DE COBRANZA	Malo	4	1	1	6
	Regular	5	2	0	7
	Bueno	11	7	1	19
Total		20	10	2	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Figura 4

Gráfico de barras de las políticas de cobranza y la morosidad



Fuente: tabla 6

Descripción: De la tabla y el grafico de barras, se aprecia que el 34.4% (11) del total de trabajadores afirmaron que las políticas de cobranza son buenas y la morosidad es baja.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
DIMENSIÓN 1 POLÍTICAS DE CRÉDITO	0,819	32	0,000
DIMENSIÓN 2 COBRANZA EFECTIVA	0,774	32	0,000
DIMENSIÓN 3 ESTRATEGIAS DE COBRANZA	0,877	32	0,002
DIMENSIÓN 4 POLÍTICAS DE COBRANZA	0,831	32	0,000
VARIABLE 1 GESTION DE COBRANZA	0,845	32	0,000
VARIABLE 2 MOROSIDAD	0,894	32	0,004

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Descripción: De acuerdo a los valores obtenidos en los Sig. menores de 0.05, nos sugiere emplear la prueba de correlación de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 9

Contraste de la hipótesis general

Correlación de Spearman		Morosidad
Gestión de cobranza	Rho	0.678
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Decisión: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos apreciar que hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es 0.003<0.05. Por lo tanto, la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

Tabla 10

Contraste de la hipótesis especifica 1

Correlación de Spearman		Morosidad
Las políticas de crédito	Rho	0.786
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Decisión: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos apreciar que hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es 0.000<0.05. Por lo tanto, las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

Tabla 11

Contraste de la hipótesis especifica 2

Correlación de Spearman		Morosidad
La cobranza efectiva	Rho	0.886
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Decisión: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos apreciar que hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es 0.001<0.05. Por lo tanto, la cobranza efectiva se relación con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

Tabla 12

Contraste de la hipótesis especifica 3

Correlación de Spearman		Morosidad
Las estrategias de cobranza	Rho	0.880
	Sig. (bilateral)	0.004
	N	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Decisión: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos apreciar que hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es 0.004<0.05. Por lo tanto, las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

Tabla 13

Contraste de la hipótesis especifica 4

Correlación de Spearman		Morosidad
Las políticas de cobranza	Rho	0.867
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

Fuente: Base de datos procesado en el SPSS.

Decisión: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos apreciar que hay una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) es 0.000<0.05. Por lo tanto, las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

CONCLUSIONES

- Se acepto la hipótesis general con una correlación positiva alta y un Sig. (bilateral) de 0.003 menor de 0.05, determinando que la gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

- Se acepto la hipótesis especifica 1 con una correlación positiva alta y un Sig. (bilateral) de 0.000 menor 0.05, determinando que las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

- Se acepto la hipótesis especifica 2 con una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) de 0.001 menor de 0.05, determinando que la cobranza efectiva se relación con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

- Se acepto la hipótesis especifica 3 con una correlación positiva alta y un Sig. (bilateral) de 0.004 menor de 0.05, determinando que las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

- Se acepto la hipótesis especifica 4 con una correlación positiva alta y un Sig. (bilateral) de 0.000 menor 0.05, determinando que las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.

SUGERENCIAS

- A las empresas mejorar sus políticas de crédito de la gestión de cobranza para reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingresos.

- A las empresas mejorar su cobranza efectiva de la gestión de cobranza para reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingresos.

- A las empresas mejorar sus estrategias de cobranza de la gestión de cobranza para reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingresos.

- A las empresas mejorar sus políticas de cobranza de la gestión de cobranza para reducir la morosidad y de esta manera mejorar su productividad y los ingresos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asenjo, S., & Irigoin, V. (2020). Gestión de cobranza y su impacto en la morosidad de créditos microempresa en La Financiera Confianza S.A.A, Provincia de Chota. Chiclayo: UCV.

Bankrate. (2019). Late payment. Obtenido de https://www.bankrate.com/glossary/l/late-payment/

Brachfield, J. (2008). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España: Gestión 2000.

Brachfield, P. (2017). Guía práctica para el recobro de deudas. Madrid: Fundación Confemetal.

Caycho, R. (2017). La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017. Lima: UCV.

Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Quito: UASB.

Ettinger, R. (1992). Créditos y cobranzas. México: Continental.

Gomez, A. (2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro. España.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.

Leyton, Y., & Sotomayor, J. (2017). Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la Compañía Plásticos Industriales C.A (Pica), ubicada en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: UG.

Nole, G. I. (2015). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1

Rojas, V. (2018). La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey, 2018. Huacho: UNJFSC.

Romero, J. (2018). Gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente en la empresa Presto Services S.A.C. Lima – 2016. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Ruiz, A. (2017). Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa Qroma S.A. Lima – 2016. Lima: UDH.

Salinas, J. (2020). La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. Ecuador: UPSE.

Sánchez, A. (2017). Gestión financiera y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Líderes Ltda. Ecuador: EDU.

Sánchez, D., & Pacheco, E. (2020). Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén. Chiclayo: UCV.

Zuluaga, U. (2003). Recaudo persuasivo. Colombia: Auto Editores Colombia.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTOS DE RERCOLECCION DE DATOS

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) - Ni acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).

N° de cuestionario: _____
Fecha: _____

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA						
DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE CRÉDITO						
PREG 01	La empresa considera indispensable para las políticas de crédito que el cliente tenga un flujo constante de dinero.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 02	Los clientes tienen liquidez eficiente para las políticas de crédito establecido por la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: COBRANZA EFECTIVA						
PREG 03	Los mecanismos de comunicación que realiza la empresa, funcionan satisfactoriamente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 04	Los clientes están conformes con los sistemas de créditos que ofrece la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS DE COBRANZA						
PREG 05	Considera que la empresa posee buenos sistemas de comunicación para los clientes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 06	El autoservicio es eficiente como estrategia de cobranza de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 07	La empresa ha implementado el sistema de marcación predictiva.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE COBRANZA						
PREG 08	El cliente se siente satisfecho con los créditos adecuado que brinda la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 09	El cliente tiene beneficio de pago debido a las políticas de cobranza de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
VARIABLE 2: MOROSIDAD						
DIMENSIÓN: CAUSAS PRINCIPALES						
PREG 10	Considera que una de las causas principales de la morosidad son los problemas financieros del cliente.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 11	Es preciso indicar que el nivel intelectual de los clientes es una de las causas de la morosidad.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 12	Las causas emocionales del cliente repercuten en la morosidad.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: TIPOS DE MOROSOS						
PREG 13	La causa de su retraso se debe a la reducción de sus ingresos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 14	El retraso en el pago de sus deudas se debe solo a la falta de responsabilidad con la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 15	La solvencia financiera es empleada en otros gastos en vez de saldar sus deudas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

PREG 16	Se obstaculizó el pago de sus deudas establecidas por un error o desperfecto en los servicios de la empresa.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 17	Un cliente moroso descuidado olvida de manera rápida las obligaciones financieras que tiene que asumir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: CLIENTES MOROSOS						
PREG 18	El cliente moroso puede ser por falta de liquidez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 19	El cliente moroso tiene problemas con los pagos administrativos en la empresa donde labora.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
PREG 20	Considera que el cliente moroso es debido a la recarga de trabajo.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 2. Matriz de consistencia.

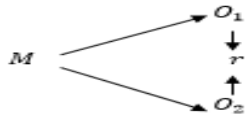
Título: GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA TIENDA ZONGSHEN DE PUCALLPA, 2021

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr><td>PROBLEMA GENERAL
¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?</td><td>OBJETIVO GENERAL
Determinar la relación entre la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.</td><td>HIPOTESIS GENERAL
La gestión de cobranza se relaciona de manera significativa con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
APLICADA.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN
NO EXPERIMNETAL

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
CORRELACIONAL.

POBLACIÓN
La población de estudio se encuentra conformado por 32 trabajadores de Tienda Zongshen de la ciudad de Pucallpa.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL


<table><tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas</th><th>Herramientas</th></tr><tr><td>Primaria</td><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>PROBLEMAS ESPECIFICOS
a) ¿De qué manera las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?
b) ¿De qué manera la cobranza efectiva se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?
c) ¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?
d) ¿De qué manera las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021?</td><td>OBJETIVOS ESPECIFICOS
a) Determinar la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
b) Determinar la relación entre la cobranza efectiva y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
c) Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
d) Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.</td><td>HIPOTESIS ESPCIFICAS
- Las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
-La cobranza efectiva se relación con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
-Las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021.
-Las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021</td></tr>
</table>