

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

## **Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

### **Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**

## **TESIS**

### **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021**

Para Optar	:	El Título Profesional de Licenciada en Administración.
Autor	:	Bach. Quente Zelada, Karina Brigida
Asesor	:	Mtra. Munive Orrego, Vilma Hermelinda
Línea de Investigación Institucional	:	Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.
Fecha de inicio y Fecha de culminación	:	13.01.2023 / 12.01.2024

**Huancayo – Perú**

**2024**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la  
EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Karina Brigida Qquente Zelada.

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO: \_\_\_\_\_  
DR. AGUEDO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ..... de ..... del 2024

**Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS  
Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021**

**ASESOR**

**MTRA. VILMA HERMELINDA MUNIVE ORREGO**

### **Dedicatoria**

A Dios y mis padres, quienes me acompañaron y enseñaron el valor de la constancia, gracias a su apoyo y gran amor incondicional.

A mis hermanos, por su ejemplo de superación constante para alcanzar sus metas.

Esto se los dedico a ustedes. Parte importante de mi vida.

**Karina B. Qquente.**

### **Agradecimientos**

A la Universidad Peruana los Andes, por brindarme el conocimiento y prepararme como profesional; teniendo la capacidad para ser parte de una sociedad competitiva.

A mi asesora Mtra. Vilma Hermelinda Munive Orrego, por guiarme en la elaboración de mi tesis.

**Karina B. Qquente.**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0189 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE LA EPS SELVA CENTRAL S.A. –UNIDAD OPERATIVA OXAPAMPA, 2021**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. QQUENTE ZELADA KARINA BRIGIDA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA**

Fue analizado con fecha **25/04/2024**; con **105 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

**Excluye Bibliografía.**

**Excluye citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Sí contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 25 de abril del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

**Contenido**

Portada	i
Hoja de conformidad de los jurados	ii
Título de Tesis	iii
Asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Constancia de similitud	vii
Contenido	viii
Conenido de tablas	xii
Contenido de figuras	xvi
Resumen	xiv
Abstrac	xv
Introducción	xvi
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>19</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	19
1.2 Delimitación del problema	22
1.2.1 Delimitación Espacial	22
1.2.2 Delimitación Temporal	22
1.3 Formulación del Problema	22
1.3.1 Problema general	22
1.3.2 Problemas específicos	22
1.4 Justificación de la Investigación	23
1.4.1 Justificación social	23
1.4.2 Justificación teórica	23

1.4.3	Justificación metodológica	24
1.5	Objetivos	24
1.5.1	Objetivo general	24
1.5.2	Objetivos específicos	24
CAPITULO II MARCO TEÓRICO		26
2.1	Antecedentes del Estudio	26
2.1.1	Ámbito Nacional	26
2.1.2	Ámbito Internacional	38
2.1.3	Ámbito Regional	38
2.1.4	Ámbito Local	38
2.2	Bases Teóricas o Científicas	42
2.2.1	Estrategias de Cobranza	42
2.2.2	Dimensiones de Estrategias de Cobranza.	47
2.2.3	Morosidad	47
2.2.4	Dimensiones de Morosidad.	40
2.2.5	Marco conceptual	49
CAPITULO III HIPOTESIS		52
3.1	Hipótesis general	52
3.2	Hipótesis Especificas	52
3.3	Variables y Dimensiones	52
3.3.1	Matriz de Operacionalización de variables	54
CAPITULO IV METODOLOGIA		55
4.1	Método de Investigación	55
4.1.1	Método General	55
4.1.2	Método Específico	55

4.2	Tipo de investigación	56
4.3	Nivel de Investigación	56
4.4	Diseño de Investigación	56
4.5	Población y Muestra	57
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
4.6.1	Técnica de Recolección de Datos	60
4.6.2	Instrumentos	60
4.7	Procedimiento de Recolección de Datos	61
4.8	Aspectos éticos de la Investigación	61
CAPITULO V ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		62
5.1	Análisis de fiabilidad	62
A.	Fiabilidad del instrumento de Estrategias de Cobranza.	62
B.	Fiabilidad del instrumento de La Morosidad.	63
5.2	Descripción de Resultados	63
5.2.1	Resultados descriptivos de la variable Estrategias de Cobranza	63
A.	Dimensión Sistema de Cobranza.	65
B.	Dimensión Procedimientos de Cobranza.	66
5.2.2	Resultados descriptivos de la variable La Morosidad	67
A.	Dimensión Incumplimiento de la Obligación.	68
B.	Dimensión Falta de Liquidez.	60
5.3	Prueba de Normalidad de los Datos	70
5.4	Contraste de Hipótesis	70
5.4.1	Hipótesis General	71
5.4.2	Hipótesis Especifica 1	73

5.4.3 Hipótesis Especifica 2	75
ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	78
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	90
Anexo 1. Matriz de Consistencia	80
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables	92
Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento	93
Anexo 4. Instrumento de Investigación	95
Anexo 5. Consentimiento Informado	97
Anexo 6. Base de Datos	105
Anexo 7. Evidencia Fotográfica	106

## Contenido de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de Variables.</i>	54
Tabla 2. <i>Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach.</i>	62
Tabla 3. <i>Análisis de fiabilidad para Estrategias de Cobranza.</i>	62
Tabla 4. <i>Análisis de fiabilidad para La Morosidad.</i>	63
Tabla 5. <i>Resultados descriptivos de la variable Estrategias de Cobranza.</i>	63
Tabla 6. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Sistema de Cobranza.</i>	65
Tabla 7. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Procedimientos de Cobranza.</i>	66
Tabla 8. <i>Resultados descriptivos de la variable La Morosidad.</i>	67
Tabla 9. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Incumplimiento de la Obligación.</i>	68
Tabla 10. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Falta de Liquidez.</i>	69
Tabla 11. <i>Prueba de Normalidad de los Datos.</i>	70
Tabla 12. <i>Escala de correlación Rho de Spearman.</i>	71
Tabla 13. <i>Prueba Chi-cuadrada de la hipótesis general.</i>	71
Tabla 14. <i>Correlación entre Estrategias de Cobranza y La Morosidad.</i>	72
Tabla 15. <i>Prueba Chi-cuadrada de la hipótesis específica 1.</i>	74
Tabla 16. <i>Correlación entre Estrategias de Cobranza y Incumplimiento de la Obligación.</i>	74
Tabla 17. <i>Prueba Chi-cuadrada de la hipótesis específica 2.</i>	76
Tabla 18. <i>Correlación entre Estrategias de Cobranza y Falta de Liquidez.</i>	76
Tabla 19. <i>Anexo 1 – Matriz de Consistencia.</i>	91
Tabla 20. <i>Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de Variables.</i>	92
Tabla 21. <i>Anexo 3 – Matriz de Operacionalización del Instrumento.</i>	93

## Contenido de Figuras

Figura 1. <i>Evolución de la tarifa residencial promedio en Argentina al año 2018.</i>	20
Figura 2. <i>Comparación de tarifa residencial promedio en Latinoamérica del año 2018.</i>	20
Figura 3. <i>Fases de la cobranza.</i>	43
Figura 4. <i>Estrategias de cobranza</i>	44
Figura 5. <i>Relacion de personal de la Unidad Operativa de Oxapampa.</i>	59
Figura 6. <i>Resultados descriptivos de la variable Estrategias de Cobranza.</i>	64
Figura 7. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Sistema de Cobranza.</i>	65
Figura 8. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Procedimientos de Cobranza.</i>	66
Figura 9. <i>Resultados descriptivos de la variable La Morosidad.</i>	67
Figura 10. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Incumplimiento de la Obligación.</i>	68
Figura 11. <i>Resultados descriptivos de la dimensión Falta de Liquidez.</i>	69
Figura 12. <i>Gráfico de dispersión entre Estrategias de Cobranza y La Morosidad.</i>	73
Figura 13. <i>Gráfico de dispersión entre Estrategias de Cobranza y Incumplimiento de la Obligación.</i>	75
Figura 14. <i>Gráfico de dispersión entre Estrategias de Cobranza y Falta de Liquidez.</i>	77

## Resumen

La tesis titulada **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021.** Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021. Esta investigación tuvo como finalidad mejorar las estrategias de cobranza, así reducir las brechas con la morosidad. En EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, existe morosidad, con ello se busca reducir la morosidad dentro de la entidad, para que con ello se mejore la calidad de atención. Por otro lado también mejorara la administración de la entidad, para ello se terminó el uso de estas variables, porque nos conducen a la solución que se requiere. El método general, científico, específico inductivo-deductivo; el tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Contando con una población de 236 clientes de EPS Selva Central S.A., la técnica para la recolección de datos fue la encuesta medida por la escala de Likert, y el cuestionario fue el instrumento, el análisis estadístico midió el grado de correlación la cual es significativa con un valor de  $R=0.816$ , a su vez, se comprueba que la relación es significativa con un valor de  $p=0.000$ . Concluyendo en realizar definir un proceso de cobranza a través de estrategias que le permitan utilizar las políticas de pago implementadas por la entidad. Se recomendó segmentar a los usuarios deudores dependiendo del comportamiento de pago que tuvo en los últimos meses, para disminuir los índices de morosidad a través de seguimientos continuos de los usuarios que presentaron mayores problemas de pago.

**Palabras Claves:** Estrategias de Cobranza, Morosidad, Correlación Rho Spearman.

## Abstract

The thesis entitled Collection Strategies and Delinquency of the Users of the EPS Selva Central S.A. -Oxapampa Operative Unit, 2021. Whose objective was to determine the relationship that exists between the Collection Strategies and the Delinquency of the Users of the EPS Selva Central S.A. -Operative Unit Oxapampa, 2021. The purpose of this research was to improve the collection strategies in order to reduce the gaps with delinquency. In EPS Selva Central S.A. - Unidad Operativa Oxapampa, there is delinquency, with this we seek to reduce delinquency within the entity, in order to improve the quality of care. On the other hand, it will also improve the administration of the entity, for which the use of these variables was completed, because they lead us to the solution that is required. The general, scientific, specific inductive-deductive method; the basic type, correlational level, non-experimental design. Counting with a population of 236 clients of EPS Selva Central S.A., the technique for data collection was the survey measured by the Likert scale, and the questionnaire was the instrument, the statistical analysis measured the degree of correlation which is significant with a value of  $R=0.816$ , in turn, it is proven that the relationship is significant with a value of  $p=0.000$ . Concluding to define a collection process through strategies that allow the use of the payment policies implemented by the entity. It was recommended to segment the debtor users depending on their payment behavior in the last months, in order to reduce the delinquency rates through continuous follow-ups of the users who presented greater payment problems.

Key words: Collection strategies, Delinquency, Rho Spearman correlation.

## Introducción

La presente investigación titulada “Estrategias de Cobranza y La Morosidad en la EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021”, para la entidad prestadora de servicio de saneamiento como la EPS Selva Central S.A., considerada como una empresa perteneciente a la municipalidad, con derecho privado y autonomía administrativa. Actualmente la institución presenta deficiencias en las estrategias de cobranza, generando de esa manera un incremento en los índices de morosidad por parte de los usuarios.

Para la institución es de vital importancia el desarrollo de la presente investigación por que ayuda a conocer las deficiencias en las estrategias de cobranza que se emplean actualmente, esto porque tras la coyuntura de la COVID – 19 el incremento de la morosidad por parte de los usuarios se volvió en un problema común a cada mes, para que la EPS Selva Central S.A. asegure que sus usuarios realicen el pago de su servicio a tiempo, es indispensable que la institución brinde información sobre los pagos pendientes, donde se notifique el monto, la fecha de vencimiento de pago y los lugares de pago de dichas deudas pendientes. Esta información es indispensable que cada usuario la reciba ya sea por medio físico o digital.

Con lo manifestado es necesario que la institución implemente políticas y estrategias de cobranza que estén acorde a la coyuntura de la COVID -19, generando nuevas plataformas de envío de recibos de pago, así como ampliar los medios de pago digitales evitando de esa manera que nuestros usuarios sean perjudicados con los contagios.

En ese sentido una adecuada implementación de estrategias de cobranza, ayuda a que se presente una disminución en los índices de morosidad dentro de la EPS Selva Central S.A.

La presente tesis plantea como objetivo general implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad en la empresa EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

Cuyos objetivos son:

Identificar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

Identificar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Falta de Liquidez de Cobranza de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. –Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

A continuación, se presenta la estructura de la investigación, la cual fue desarrollada bajo la estructura de V capítulos compuestos de la siguiente manera:

**CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:** El primer capítulo lleva como título Planteamiento del Problema; seguido de la delimitación espacial, temporal y económica del problema; formulación del problema, donde se detalla el problema general y los problemas específicos; justificación social, científica y metodológica; finalizando con los objetivos, tanto general como específicos.

**CAPITULO II: MARCO TEORICO:** que tiene como título Marco Teórico, donde se exponen los antecedentes internacionales y los nacionales que servirán como guía para la presente investigación; seguido de las bases teóricas para cada variable, y el marco conceptual que contiene las definiciones de los términos mencionados en la presente investigación.

**CAPITULO III: HIPOTESIS:** Titulado como Hipótesis, que contiene la hipótesis general y las hipótesis específicas a ser contrastadas en la presente investigación, seguido de las variables a ser estudiadas, mencionando sus definiciones conceptuales y la operacionalización de las variables mencionadas.

**CAPITULO IV: METODOLOGIA:** lleva como título Metodología; que contiene el método de la investigación, seguido del tipo de la investigación, continuando con el nivel de la investigación y el diseño de la misma; población y muestra; la técnica y el instrumento de la recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y finaliza con los aspectos éticos de la investigación.

**CAPITULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:** se desarrolló los resultados conseguidos con la aplicación del SPSS-25. En la descripción de los resultados se realizó un análisis de las variables como se sus respectivas dimensiones, por otro lado, en el contraste de hipótesis se realizó un análisis estadístico para comprobar las hipótesis planteadas y en la discusión de resultados se muestra la confrontación del caso problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de premisa y el aporte científico de la investigación.

El presente informe culmina con las referencias bibliográficas y los anexos.

**Karina B. Qquente.**

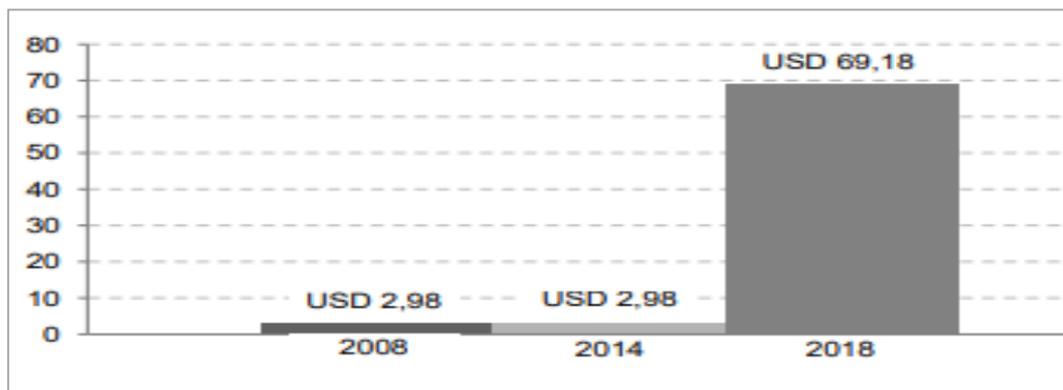
## I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, existe desigualdad con el tema de acceso al servicio de agua y saneamiento en el sector rural y urbano, esto en países latinoamericanos porque decidieron privatizar el acceso a estos servicios, generando que países que se encuentran en vías de desarrollo sea su población quienes se encuentren más perjudicados con estas medidas que adoptaron sus gobiernos.

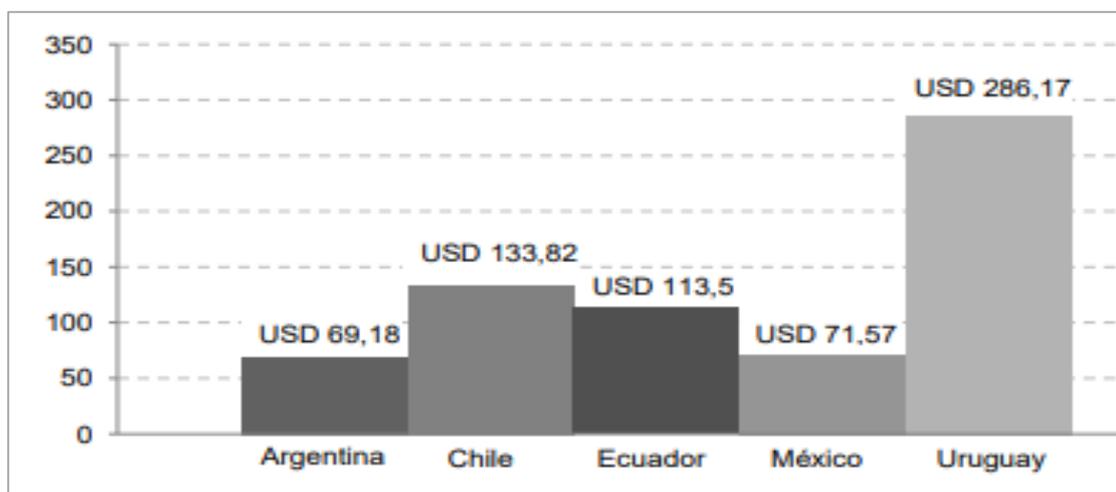
En el contexto del país de Argentina, Lisperguer (2020). “Nos dice que la estrategia de cobranza está compuesta por un cargo fijo, y un cargo variable ambos en función de la energía mensual consumida. Existen 9 estratos de consumo. El impuesto al valor agregado es del 21% y según la jurisdicción, pueden agregarse tributos provinciales y municipales, los cuales ascienden la carga impositiva a aproximadamente 32%. Además de la Tarifa de uso residencial, existe la tarifa de uso residencial con tarifa social y tarifa de uso residencial de entidades de bien público. La Tarifa Social apunta a cuidar a los sectores más vulnerables otorgándoles un descuento en el costo del servicio. Desde el año 2019, cada jurisdicción define la Tarifa Social en función de las condiciones socioeconómicas de los usuarios residenciales. Los esquemas tarifarios varían entre las distintas jurisdicciones y mientras que, en algunas de ellas, las tarifas siguen bloques crecientes que benefician a los pequeños consumidores, en otras, los bloques introducen distorsiones ya que los consumidores menores enfrentan tarifas más altas. La evolución de la tarifa promedio, a dólar constante de 2018, muestra un crecimiento en el período analizado de 2221%, dado que, en particular en la zona metropolitana de la provincia de Buenos Aires, donde se encuentra la empresa tomada como testigo, las tarifas estuvieron congeladas por un largo período” ...

**Figura 1.** Evolución de la tarifa residencial promedio en Argentina al año 2018.



Fuente. Lisperguer (2020).

**Figura 2.** Comparación de tarifa residencial promedio en Latinoamérica del año 2018.



Fuente. Lisperguer (2020).

Lisperguer (2020) “Se evidencian medidas en los países de la región para atender esta situación crítica actual. Medidas como postergar el pago de saldos adeudado de cuentas que se originen durante la vigencia de las medidas de aislamiento, prorrateándolas en cuotas con planes de pago y la no suspensión del servicio por deuda vencida, se observan en Argentina, Chile y Uruguay. En Ecuador también tomaron la medida de no corte del servicio por falta de pago. México no reclasificará a sus clientes a estratos mayores, debido a la consideración del aumento del consumo doméstico por el teletrabajo” ...

A nivel nacional, el país en el tema de cobertura de agua potable y saneamiento tiene los niveles más bajos en América Latina. Según Lozano, (2021). “Periodista del Diario

Oficial el Peruano, manifiesta que la SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento) califica a las entidades prestadoras de acuerdo a la cantidad de conexiones de agua potable que administran, las coberturas de saneamiento manifiestan un incremento en los periodos de 2016 – 2020. En el servicio de agua potable paso de 88.62% en el 2016 al 89.91% en el 2020, por otro lado, el servicio de alcantarillado en el 2016 presento un 82.28% y en el 2020 un 83.84%.” ...

Para las EPS la insolvencia que se presenta dentro de ellas se debe a la reducida recaudación, generando un incremento en sus índices de morosidad por parte de los usuarios, quienes no realizan sus pagos por los escasos ingresos que perciben por la falta de trabajo dentro del contexto de la pandemia de la COVID – 19, por otro lado, la calidad de servicios que estas entidades brindan se refleja en la experiencia negativa que tienen los usuarios.

Una empresa prestadora de servicios tiene por finalidad el recuperar su inversión, esto depende de las estrategias de cobranza que emplee, evitando que los usuarios estén inmersos en retrasos de pago. Actualmente tras la llegada de la pandemia de la COVID - 19, los índices de morosidad se incrementaron por la falta de ingresos por parte de los usuarios generando el incumplimiento del pago de servicios.

A nivel local, La EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021, es una empresa municipal que fue creada el 9 de mayo de 1996, así mismo es una empresa reconocida de SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento) mediante resolución N° 96-96-PRES/VMI/SUNASS, la problemática radica en que a raíz de la pandemia de la COVID – 19, los índices de morosidad se incrementaron mes a mes por la deficiencias en las estrategias de cobro de los servicios, es notorio que entidades del sector privado implementaron estrategias digitales para el cobro de sus servicios, pero la EPS Selva Central S.A. no realizo alguna implementación de medios de cobro por

medio de plataformas digitales o alguna estrategia que permita que los índices de morosidad no se incrementen al cierre de cada mes.

La morosidad por parte de los usuarios también se debe a distintos factores como la irregularidad en la emisión de los recibos, el que los recibos no llegan a manos de los usuarios, deficiencias en el servicio; factores que perjudican directamente en el cobro de los servicios por parte de la entidad. En vista de la problemática analizada, la presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre Estrategias de Cobranza y la morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, con la intención de conocer el nivel de influencia que tienen ambas variables.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

El proyecto se efectuará en de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

### **1.2.2 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó del mes de julio del 2021 al mes de enero del 2022.

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema general**

¿De qué manera las Estrategias de Cobranza se relacionan con la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021?

### **1.3.2 Problemas específicos**

1. ¿De qué manera las Estrategias de Cobranza se relacionan con el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021?

2. ¿De qué manera las Estrategias de Cobranza se relacionan con la Falta de Liquidez de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021?

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Justificación social**

Ñaupas (2018) mencionan que la justificación social permite resolver los problemas de la sociales que se encuentren afectando a un sector o grupo social. (pág. 221)

Los resultados obtenidos en la investigación, serán de beneficio e impacto social para los usuarios y los responsables de la gestión de la EPS Selva Central S.A- Unidad Operativa de Oxapampa, debido a que permitirán orientar sus esfuerzos en fortalecer la gestión administrativa de su responsabilidad con la finalidad de minimizar las brechas existentes debido a la falta de implementación de políticas de cobranza que permitan disminuir los índices de morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. Acción que beneficiará en forma oportuna a los trabajadores y usuarios en general.

### **1.4.2 Justificación teórica**

Como lo mencionan Ñaupas (2018); la justificación teórica indica la significancia que tiene la investigación para el desarrollo de un problema en alguna teoría científica. (pág. 220).

Esta investigación se justifica teóricamente porque contribuye a incrementar el conocimiento de la teoría propuesta para las Estrategias de Cobranza; Examinando las teorías de varios autores mencionados en el próximo capítulo, lo mismo ocurre

en la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. Esta información permitirá reducir el problema que aqueja a la entidad. Contribuyendo finalmente de manera científica a los cambios que originan las nuevas herramientas, por parte de las variables en estudio.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

En la justificación metodológica, se hace uso de un instrumento para poder reunir la respuesta de nuestros encuestados, teniendo en cuenta el uso de las variables Estrategias de Cobranza y la Morosidad. Para poder saber mediante sus respuestas una solución en bases a recomendaciones, a ello este instrumento, fue validado por 3 expertos, con ello esta investigación servirá como aporte para otras investigaciones. La metodología de esta investigación, método general es la científica, especifica la inductivo deductiva, tipo básica, nivel correlacional, de diseño no experimental.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Identificar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

2. Identificar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Falta de Liquidez de Cobranza de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### 2.1.1 Ámbito Nacional

**Lora,** (2017). En su tesis titulada *“Implementación de Estrategias de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de la Empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2017”*. Tesis para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Chiclayo – Perú.

“La investigación tuvo como objetivo implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017. La metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptiva propositiva, de diseño no experimental, corte transversal. Para la muestra la compusieron 10 trabajadores del área de cobranzas y 152 usuarios a los cuales se aplicaron cuestionarios bajo escala de Likert. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que según los resultados el 90% de usuarios consideran que los usuarios no respetan las fechas ni compromiso de pago; el 50% cree conveniente aplicar procesos judiciales para poder lograr la cancelación de la deuda; así mismo el 88.1% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo que para lograr una recaudación más eficaz se debe ampliar el plazo de pago, como el 87.5% se muestra totalmente de acuerdo o de acuerdo con el fraccionamiento como alternativas de pago. (P. 11)

**Palomino,** (2019). En su tesis titulada *“Estrategias de Cobranza para Disminuir los Índices de Morosidad en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén 2017”*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Señor de Sipán, de la ciudad de Pimentel – Perú.

“El objetivo planteado en la investigación fue proponer estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Jaén 2017. La metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptivo propositivo. Para la muestra en el trabajo fueron 30 clientes morosos seleccionados por muestreo no probabilístico intencionada, para la recolección de información se empleó una encuesta a cada uno de los clientes morosos de la empresa. La investigación llegó a la conclusión que la morosidad de los usuarios para el año 2016 un 8.66% del total facturado y para el mes de abril del 2017 contando con una morosidad del 95.13% acumulada. Afirmándose de la encuesta que el 60% de las personas nunca cumple con el pago puntual, determinándose que se debe implementar estrategias para mejorar la gestión de cobranza de la empresa EPS Marañón. (p. 13)

**Bruno**, (2019). En su tesis titulada “Estrategias de Cobranza y su relación con la Morosidad de los Clientes de la Unidad de Negocios Piura de la Empresa Electronoroeste S.A., 2018”. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios, de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Piura – Perú.

La investigación tuvo como objetivo determinar si las estrategias de cobranzas se relacionan con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la Empresa Electronoroeste S.A., 2018. La metodología empleada en la investigación fue de un enfoque cuantitativo, para su ejecución se utilizó el tipo de estudio descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental. Para la obtención de información se tomó en cuenta una muestra de 380 usuarios del servicio y que tienen como características tener deuda del servicio de energía, los instrumentos utilizados para la recolección fue un cuestionario para cada variable. Al culminar la

investigación se llegó a la conclusión que las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la variable morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A.; los valores alcanzados en la correlación fueron de  $r: -.610$  y  $\text{sig.}: 0.000$ , aceptándose la hipótesis de la investigación; asimismo, se evidenció que las estrategias de cobranza: Políticas de cobranza, seguimiento al usuario y medios de información se relacionan significativamente con la morosidad del cliente; finalmente se determina que más de la mitad de los clientes le atribuyen su morosidad a sus malos hábitos de pago y a su capacidad de pago. (p. 8)

**Ramírez**, (2021). En su tesis titulada "*Gestión de Cobranza y su influencia en la Morosidad de Pagos de los Usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020*". Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Trujillo – Perú.

El objetivo planteado en la investigación fue determinar la influencia inversa de la gestión de cobranza en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., 2020. La metodología empleada en la investigación fue de tipo no experimental, de enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo), de diseño correlacional causal transversal. Para la muestra se conformó por 80 trabajadores de Sedalib S.A., 2020, para la recolección de información se emplearon dos cuestionarios para medir, uno la gestión de cobranza y otro para la morosidad. Al finalizar se llegó a la conclusión que la gestión de cobranzas se encuentra en el nivel regular con 70% y la morosidad de pagos en el nivel medio con 82%; el valor de  $-0.300$  de  $\text{Tau}_b$  de Kendall y de  $-0.321$  de rho de Spearman (negativo bajo) con significancia de  $0.008$  ( $p < 0.01$ ); lo que permite afirmar que la gestión de cobranzas influye muy significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., 2020. (p. 11)

**Miranda**, (2018). En su tesis titulada “*Estrategias de Cobranza y Morosidad de los Clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, de la ciudad de Lima – Perú.

La investigación tuvo como Objetivo determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017. La metodología empleada en la investigación fue de diseño no experimental, así mismo fue correlacional de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Para la muestra la compusieron 62 personas entre ellos personal de facturación, créditos y cobranza y comercial. Para la recolección de información se empleó como instrumento el cuestionario. La investigación llegó a la conclusión que como el coeficiente Rho de Spearman es 0.396 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva débil. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p=0.001 < 0.05$ ), esto indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Determinando que las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios. (p. 12)

### **2.1.2 Ámbito regional**

Guerrero (2020 ) En su tesis “*Factores socioeconómicos de morosidad y optimización de recaudación del impuesto predial, Municipalidad distrital de Sapa-llanga, Huancayo, Junín, 2020*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Peruana los Andes, Huancayo – Perú.

Como realidad problemática son los factores que presenta la morosidad de los contribuyentes al pago del Impuesto Predial y como objetivo general planteado fue,

determinar la relación entre los factores socioeconómicos de morosidad y optimización de recaudación del impuesto predial, Municipalidad Distrital de Sapallanga, Huancayo, Junín, 2020; desarrollado con el método general científico y método específico descriptivo, con enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental transversal. Se elaboró el cuestionario como instrumento constituido por 21 ítems, 12 para la variable 1 y 9 para la variable 2; con respuestas tipo escala Likert aplicado a 70 colaboradores. La conclusión es que, No existe relación significativa entre los factores socioeconómicos de morosidad y optimización de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Sapallanga, Huancayo, Junín, 2020; con una correlación positiva muy baja de 0.186; y p-valor de  $0.122 > 0.05$ . La recomendación es que todos los integrantes de la gestión edilicia de la Municipalidad Distrital de Sapallanga, implementar estrategias adecuadas de optimización para el cobro del impuesto predial, tomando en cuenta los factores socioeconómicos de la población. (p. 12)

Medina (2019) En su tesis *“Planeamiento Estratégico para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”*. Tesis para Optar el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas Otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Surco– Perú.

Esta investigación consiste en la planificación estratégica de aplicaciones. A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, en adelante denominada CMAC Huancayo. Para ello se propone una visión: “2025. para el año CMAC Huancayo Cajas del Perú es la institución líder en el sector de microcrédito en términos de participación desempeño del mercado, viabilidad financiera, calidad de la cartera y desempeño sobresaliente social”. A partir de esta visión, además del análisis ex-

terno e interno, se elaboraron cinco Objetivos a largo plazo: (a) OLP1. Participación en 2025 El sistema de inversión del Fondo Municipal CMAC Huancayo es del 23%; (b) OLP2. En 2025, participación en el sistema de depósitos Valla-Hoiukass. CMAC Huancayo tiene una participación del 23%; (c) OLP3. En 2025, CMAC conservará Huancayo su ROE es del 18%; (d) OLP4. En 2025 CMAC Huancayo reducirá su monto tasa de morosidad crediticia 3,1% (e) OLP 5. En 2025 CMAC Huancayo lograr una calificación de "excelente" en el nivel de desempeño social, es decir 4 estrellas Según la estimación anual de MicroRate. Se hace una propuesta para alcanzar estos objetivos. implementar las seis estrategias; (a) Absorción de CMAC cuando ocurre en el este y norte país, (b) crear una aplicación móvil para operaciones de oficina, (c) nacional producto de crédito garantizado, (d) campaña de publicidad de marca en zonas semirurales y zonas rurales, e) aumentar el número de agentes y cajeros automáticos, f) campaña Rendimiento en redes sociales y buscadores. A partir de las líneas proporcionadas, hacemos una propuesta. 31 objetivos a corto plazo, de los cuales se utilizan los 19 más importantes cubrir cosas para formar un tablero equilibrado evaluación y seguimiento que incluyen, entre otros: aprendizaje, procesos Interno, cliente y financiero. Finalmente, se evalúa la competitividad y el futuro Organización Municipal de Cajas de Ahorro y Crédito de Huancayo. (p. 4)

Solano (2020) En su tesis *“La gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, de la provincia de Huancayo”*. Para optar el Grado Académico de: Maestro en Contabilidad y Finanzas, de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo – Perú.

En la actual situación económica nacional, esto ocurre cuando hay una crisis. finanzas, afectando los activos comerciales de personas e instituciones y perjudicial

para la salud financiera y el desempeño de las empresas de la región sociedad global; Por tanto, una persona tiene muchos conocimientos sobre gestión financiera. propuso la validez de la gestión financiera como factor de control de riesgos rentabilidad prevista y esto implica ciertos riesgos que deben estar presentes Eso La tesis presentada pretende establecer relaciones entre la Gestión Control Financiero y Riesgo en clientes de City Fund, que buscan Se formula la siguiente pregunta: ¿Qué relaciones existen entre la Gestión Control Financiero y de Riesgos para clientes de la Caja de Ahorros de la Ciudad y Crédito Huancayo de la Provincia de Huancayo?, ante esta problemática, propuso la siguiente hipótesis de solución, la Gestión Financiera tiene una relación significativamente con el Control de Riesgos para los clientes de City Savings Bank y Crédito Huancayo de la provincia de Huancayo. orientada al cumplimiento de los siguientes objetivos: Establecer relaciones entre Gestión Financiera y Control de Riesgos para clientes de Dana Kota Cajas de Ahorro y Crédito Huancayo de la Provincia de Huancayo. (p. 12)

Asencios (2020) En su tesis *“Factores Determinantes de la Morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento de Ucayali”*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María – Perú.

El objetivo de la investigación fue identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía en base a la información del período 2017. Se aplicó un cuestionario de encuesta anónima (opción múltiple y de Likert) en una muestra de 130 participantes. En el grupo predominaron los clientes con las siguientes características; el 50,8% está en dicha

situación por una mala administración del negocio; el 26,9% están en dicha situación por un bajo nivel de ingresos en las ventas y el 15,4% por poca rotación de mercaderías. En cuanto a las deudas con las entidades financieras, el 37,7% tenían créditos con 3 entidades financieras, el 33,1% con 2 entidades financieras y el 15,4% de 4 a más entidades. Para explicar la morosidad en Caja Huancayo, agencia Aguaytía, se correlacionaron la variable evaluación crediticia con la variable morosidad de los créditos ( $0,016 < 0,05$ ) siendo mayor el margen se determina que existe correlación entre las variables de estudio por lo que se acepta la hipótesis planteada de que los factores determinantes de la morosidad son la deficiente evaluación crediticia en los créditos otorgados. El estudio recomienda que el área de admisión de créditos de la agencia Aguaytía debe exigir un mayor rigor en presentación de propuestas y perfilamientos de los clientes potenciales; incidiendo en la evaluación cualitativa y cuantitativa de los expedientes, asimismo se debe crear directivas en donde los asesores senior capaciten a los de menos experiencia en el mercado laboral. (p. 10)

Trujillo (2020) En su tesis “*Estandarización de procesos y su influencia con la gestión de cobranza de la empresa EOS S. A., Pasco - 2020*”. Para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial. Universidad Continental. Huancayo – Perú.

En la presenta investigación se tuvo como objetivo determinar el cómo la estandarización de los procesos de negocio incide en la gestión de cobranzas de la empresa EOS S. A. ubicada en la ciudad de Pasco. La metodología de este estudio fue de método aplicado, con un alcance de investigación correlacional, es de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores relacionado a la estandarización de procesos y gestión de cobranzas de la empresa EOS

S. A. Los resultados señalaron que, sí existe correlación entre las variables Estandarización de procesos y Gestión de cobranzas, con un estadístico rho de Spearman que asciende a 0,768. Asimismo, los resultados de la encuesta señalaron que el 5,00 % de los trabajadores de la empresa EOS S. A. menciona casi nunca, el 25.00 % menciona casi siempre y el 70,00 % menciona siempre, en merito a que la estandarización de procesos sirve para la solución de problemas. (p. 11)

### 2.1.3 **Ámbito local**

Saénz (2020) En su tesis *“Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020”*. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Peruana los Andes, Huancayo – Perú.

El diseño de esta investigación es “no experimental” y es de naturaleza descriptiva ya que describe que La realidad es hoy y su propósito es identificar estrategias para reducir la morosidad. A través del análisis determinaremos el índice de morosidad tomando en cuenta la referencia de días de mora de 61 a 90 días naturales, logrando así uno Conclusión: ¿Cuál será la tasa de morosidad para el año en curso, que nos dará una? estos indicadores. Estableceremos estrategias en cuanto a la efectividad de los objetivos previamente establecidos, para lo cual se aplicará un cuestionario y una entrevista para obtener resultados. Si así lo requiere la empresa, también se recomienda a la empresa optar por medidas de emergencia. El objetivo de la empresa es reducir la delincuencia y hacer que su desarrollo sea aceptable o manejable. sus colecciones, tanto de sus antiguos como de nuevos clientes, porque lo que se busca en una gestión colección óptima. Aplicar una propuesta para mejorar la gestión de esta empresa y considerar la ampliación de nuevas estrategias. Con esto queremos aumentar la liquidez y aumentar la liquidez. Dado que esto reducirá

las cuentas por cobrar, se sugieren herramientas contables que serán de gran ayuda para evaluar a los clientes y su historial crediticio. y en resumen llegaremos a sus cuentas por cobrar, por otro lado esto permitirá. (p. 13)

Gutierrez (2021) En su tesis "*Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio en los Clientes de la CRAC Raíz S.A.A, Agencia Pichanaki - 2021*". Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Peruana los Andes, Huancayo – Perú.

El objetivo general de este estudio fue responder a la pregunta: ¿Qué relación existe? entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio entre los clientes de CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - ¿2021? Su objetivo general fue establecer las relaciones que existen entre Evaluación de la solvencia y riesgo crediticio de los clientes de la Agencia CRAC Raíz S.A.A. Pichanaki - 2021. Como objetivos específicos buscó establecer las relaciones existentes entre evaluación crediticia con atrasos y reservas; así como establecer conexiones entre situación económica del negocio, disposición y capacidad de pago; con riesgo crédito. Se utilizó el método científico; y el método específico utilizado fue inductivo. El tipo de estudio fue un diseño básico, correlacional y no específico. experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 260 expedientes de crédito; Y Se utilizaron listas de verificación como herramienta de recolección de datos. Como resultado encontró que el nivel de evaluación crediticia en la CRAC Raíz es alto; y riesgo de crédito corto. Se concluyó que existe una alta relación significativa negativa (Kendall's Tau-b = -0.952, p valor < 0,05) entre la puntuación crediticia y el riesgo crediticio. Además, se descubrió relación significativa negativa alta entre el puntaje crediticio y el índice de deuda vencida y provisiones. (p. 10)

Perez (2020) En su tesis "*La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020*". Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Peruana los Andes, Chanchamayo – Perú.

El continuo endeudamiento con clientes menores de edad provocó negligencia, respondieron datos que reportaron 51,4% en enero, 58,39% en febrero y 68,99% en marzo. es el servicio eléctrico con menor eficiencia de recaudación a nivel regional. Él objetivo fue identificar el grado de abandono de los clientes menores. Metodología Tenía un enfoque cuantitativo con un método científico general y un método estadístico específico. descriptivo e indexado. Tipo básico, nivel y estructura descriptiva simple con población. limitado a 4.609 y probado a 355 clientes menores. La técnica de muestreo fue Procedimiento, técnica e instrumento de investigación de aleatorización simple probabilística. cuestionario A partir del procesamiento estadístico de los datos se llegó a una conclusión. En general, la demora en el pago de los clientes menores del servicio es moderada empresa eléctrica Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020 porque según el análisis de los datos, el 53,5% informó un comportamiento delictivo moderado, este hallazgo indicó la existencia de un valor "p" de 0,000 en la prueba de hipótesis apropiado con un nivel de confianza del 95%. Esto significa que la mayoría de los clientes menores de edad que hayan incurrido en conductas delictivas con un proveedor de servicio eléctrico. ÉL Se recomienda promover beneficios al consumidor para mejorar la calidad del servicio. para atención al cliente y seguimiento estratégico y cobranza de deudas. (p. 13)

Hidalgo (2020) En su tesis “*Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Peruana los Andes, Huancayo – Perú.

El objetivo general fue determinar La relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de las empresas financieras. Agencia Fiduciaria San Martín de Pangoa 2020. La hipótesis de investigación fue: Es Vínculo importante entre la cultura económica y la delincuencia contra los clientes. Agencia Fiduciaria Financiera San Martín de Pangoa 2020. Metodología de tesis es decir método científico aplicado, tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, Investigación descriptiva - correlación y grupo de 1816 colaboradores. ÉL concluye que el coeficiente de correlación de Kendall Tau\_b es 0,488, lo que indica que Por lo tanto, una correlación positiva media es una hipótesis confirmada: la relación ¿Cuál es la diferencia entre cultura financiera y morosidad de los clientes de fondos financieros? Agencia San Martín de Pangoa 2020. Se recomendó fomentar la educación continua y didáctica del Fideicomiso Financiero de San Martín de Pango a ese clientes para que estén siempre al día con sus finanzas y puedan hacer frente mejores decisiones en sus empresas. (p. 14)

Puma (2019) En su tesis “*Estrategias De Gestión De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad En El Banco Scotiabank, Agencia Huánuco 2019*”. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú.

El título de esta tesis es: Estrategias de gestión de cobranzas para la reducción de niveles. Banco Scotiabank, Agentejo Huánuco 2019, esfuerzos para combatir la delincuencia La clave es crear estrategias de cobranza que permitan la cobranza.

créditos pendientes para reducir la delincuencia de las agencias bancario El tipo de investigación utilizada fue descriptiva-positiva y su diseño fue inespecífico. experimental; Por otro lado, para lograr objetivos de investigación específicos. Se testearon 126 clientes pertenecientes a la cartera vencida saludable Para ello se utilizan métodos de recopilación de datos como, por ejemplo, Investigación y análisis de documentos para descubrir las causas del problema. grande Por otro lado, concluye que la agencia Scotiabank de la ciudad Huánuco presenta cuentas por recibir problemas financieros porque Hay clientes que dejan atrás sus deudas por una mala calificación lo mismo Estos son los factores que inciden en el nivel de criminalidad mantenimiento de deudas con otras instituciones bancarias, falta de contratos y falta de solvencia. Finalmente, se recomienda una agencia bancaria. presentación de oportunidades financieras a medida que se desarrollan dependiendo de las necesidades presentadas a la agencia. (p. 5)

#### **2.1.4 Ámbito Internacional**

**Vera,** (2021). En su tesis titulada *“La Gestión Financiera y su Incidencia en la Reducción del Índice de Morosidad de la Empresa Pública Municipal Aguapen E.P.”*. Tesis para obtener el Título de Magister en Finanzas Mención Tributación, de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo establecer un modelo de gestión financiera, que permita reducir la cartera vencida de la Empresa Aguapen. La metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptiva, exploratoria, teniendo un diseño no experimental, así mismo se tuvo un enfoque cualitativo – cuantitativo, para lo cual fue necesario la utilización de encuestas y entrevistas. Para la muestra la

compusieron 395 personas entre usuarios, el director financiero y los colaboradores. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que se estableció un plan concebido en cuatro fases claramente definidas: Fase de depuración, permitió determinar un catastro actual y real de los clientes que se encuentran con planillas vencidas. Segunda fase, de acciones persuasivas de cobro de cartera, Tercera fase, acciones coactivas por parte de la empresa y, finalmente un proceso de revisión y análisis que permitió evaluar las acciones empleadas. Por lo cual se determinó que considerando los factores que inciden en el incremento de la cartera vencida y las inquietudes de los líderes, quienes afirman no contar con un modelo de gestión financiera para depurar la cartera vencida, y establecer políticas de cobro, y el impacto sobre las finanzas alto. Se realiza un modelo de gestión financiera, para reducir la cartera vencida de la empresa pública Aguapen.

**Cespedes,** (2017). En su trabajo de investigación titulada *“Proceso de Cobranza para Reducir los Índices de Mora; caso: Banco Pyme Ecofuturo”*. Trabajo de investigación de la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Mayor de San Andrés, de la ciudad de la Paz – Bolivia.

La investigación tuvo como objetivo lograr que las acciones previas al proceso de cobranza sean llevadas de forma eficiente, y tener una estrategia de cobranza definida, para evitar el incremento de la mora en la institución y así lograr que todas las agencias del Banco Pyme Ecofuturo sean rentables. Para lo cual la metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptiva básica. Para la recolección de datos fue necesario recabar información de la empresa con la finalidad de describir las deficiencias. La investigación llegó a la conclusión que las alternativas de pago son importantes herramientas de negociación y son claves para el éxito de la cobranza. La institución debe desarrollar varias alternativas u opciones de pago para

los clientes, ajustadas a sus diversas necesidades y situaciones, así armándose al personal para ganarla guerra de cobranza. La oportuna utilización de estas herramientas también resulta relevante y muestra la capacidad de reacción y respuesta de la institución ante el mercado.

**Del Pezo & Zambrano, (2020).** En su trabajo de titulación la cual llevo como nombre “Estrategias de Cobranza para la Gestión de la Cartera de Interagua en el Sector de la Isla Trinitaria en la Ciudad de Guayaquil”. Trabajado de titulación para obtener el Título de Ingeniero Comercial, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

El objetivo planteado en la investigación fue proponer estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil. La metodología empleada en la investigación fue de diseño no experimental, de enfoque cualitativo y de método lógico, analítico y sintético. Para la recolección de información fue necesario las fuentes primarias como el personal de la empresa INTERAGUA y fuentes secundarias como lo son los documentos, la técnica empleada fue la entrevista al personal que labora en la empresa. La investigación llego a la conclusión que la recolección de datos en cuanto al comportamiento de pago de los usuarios de la Isla Trinitaria fueron una moratoria de 73 a 75 facturas pendientes de pago en promedio, el 25% de los usuarios que viven en el sector ya no cuenta con el servicio, por ello, frente a esta situación se propuso aplicar las siguientes estrategias: incorporar un medidor prepago que obligue a los usuarios a cancelar valores antes de su consumo mensual de agua potable, con referencia a las facturas pendientes de cobro, se propone la condonación del 50% de las deudas, solo para clientes que cumplan con su compromiso de cancelación y además incurrir en la contratación de una empresa de cobranza que emplee

a personal que vive y conoce la zona de la Isla Trinitaria, para que viabilice opciones de pago para reducir la cartera vencida.

**Taday**, (2019). En su trabajo de titulación la cual llevo como nombre “*Rediseño de Procesos de la Gestión de Cobranza para Reducir la Morosidad de la EP-EMAPA-A.*”. Trabajo de titulación para obtener el Título de Ingeniería en Finanzas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba – Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo analizar los procesos de la gestión de cobranza que maneja la institución para determinar el monto de cartera vencida y posteriormente proponer alternativas de solución en el mejoramiento del proceso actual que posee la institución. La metodología empleada en la investigación fue de una modalidad cuantitativa y cualitativa, haciendo uso de los tipos de investigación de campo, documental y descriptiva, así mismo se empleó el método inductivo – deductivo. Para la muestra la compusieron 11 personas pertenecientes al personal administrativo de la institución, a los cuales se empleó como instrumentos de recolección de información la ficha de observación, guía de entrevista y el cuestionario. La investigación llego a la conclusión que posterior al análisis del proceso de cobranza de la EP-EMAPA-A, se puede manifestar que se encuentra bien estructurado, sin embargo, la disponibilidad de la información que se debe manejar entre los diferentes departamentos no es oportuna, lo que retrasa la ejecución de los diferentes procedimientos de recuperación de cartera. Al análisis de los estados financieros de los últimos tres años se ha detectado que la cartera vencida para el año 2016 se tiene un valor de \$1'046,276.44, en el año 2017 con un monto de \$ 883,428.58 con 19,621 usuarios en mora y finalmente para el 2018 se tiene

8444,277.82 por lo que se tiene un alto valor económico que se debe recuperar los fondos necesarios para su correcto desarrollo de la institución.

**García, (2020).** En su trabajo de investigación titulada “Propuesta del Diseño de Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad de la Cartera de Crédito del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano del Cantón Guayaquil”. Trabajo de investigación para obtener el Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo determinar las estrategias de cobranzas, para la recuperación de la cartera vencida en el fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, en el Cantón Guayaquil. La metodología empleada en la investigación fue de diseño no experimental, de tipo transversal, así mismo se empleó los tipos de investigación exploratorio, descriptiva, el diseño correlacional y la investigación explicativa. Para la muestra la compusieron 400 personas a los cuales se les aplico como instrumento de investigación la encuesta y adicional 2 entrevistas a profundidad. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que no se cumple con estabilidad en los procesos de crédito y cobranzas del personal del fondo de cesantía ubicado en Guayaquil debido a los cambios en la política de crédito que se realizan muy a menudo. Las principales causas para que se hayan incurrido en mora son las calamidades domesticas seguido de no disponer con recursos económicos para cancelar los préstamos por falta de pago.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Estrategias de Cobranza**

Romero (2021) afirma que:

El modelo teórico que sustenta la variable 1, es el modelo adaptativo, establecido por Ribeiro, citado por Rosas Gonzales (2020), el cual está conformado por modos culturales de acción y necesarios para producir y reproducir condiciones materiales para la existencia de la sociedad. (P. 4)

Romero (2021) afirma que:

Por su parte, Molina Aznar (2005), define a las estrategias de cobranza como el proceso mediante el cual se busca tomar decisiones para obtener resultados, es decir, en el contexto de cobranza, un plan estratégico o unas estrategias definidas coadyuvarán al aseguramiento y conservación de los niveles de recaudación de la cartera en cobranza, con miras a asegurar la conservación del negocio, manteniendo la confianza de los clientes; estas pueden ser normales, preventivas, administrativas o judiciales. (P. 5)

**Figura 3.** *Fases de la cobranza.*

<b>Prevención</b>	Acciones orientadas a evitar el incumplimiento de pago de un cliente, esto disminuirá el riesgo en mora y cuentas por cobrar
<b>Cobranza</b>	Acciones orientadas al recobro de deudores en tempranas instancias de mora.
<b>Recuperación</b>	Acciones orientadas a recuperar deudas de créditos en mora con mucho tiempo.
<b>Extinción</b>	Acciones orientadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como las extinciones de las deudas pagadas por clientes.

**Fuente.** Morales & Morales, (2014).

Villena (2021). “En las fases de gestión de cobranza es necesario emplear estrategias para que la empresa comercializadora asegure al consumidor una solución factible de pago y mantener las relaciones comerciales”.

**Figura 4.** Estrategias de cobranza

<b>Cobranza normal</b>	Medios tradicionales de pago, empleando la emisión del estado de cuenta o factura.
<b>Cobranza preventiva</b>	Recordatorios de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, pudiendo realizarse por teléfono, correo o visitadores
<b>Cobranza administrativa</b>	Atender la cartera de clientes a vencerse y que no haya sido gestionada anteriormente.
<b>Cobranza domiciliaria</b>	El cliente se encuentra atrasado en el pago de las cuentas, y se recomienda que un corresponsal o gestor correspondiente lo atienda. Se soluciona con cobros en efectivo (cobrar atraso), convenio (50% del pago y llega a un acuerdo de pago), recuperación de la mercadería
<b>Cobranza extrajudicial</b>	Se trabaja con cuentas vencidas en donde se ha aplicado la gestión de cobranza, pero no han logrado los resultados esperados, por ende, buscan al deudor para negociar la deuda no pagada, caso contrario existiría una demanda.
<b>Cobranza perjudicial</b>	La realizan empresas de servicios de bancos, debido a los atrasos de pagos de crédito monetario. La empresa busca al deudor y lo persuade para que cumpla las obligaciones.
<b>Cobranza judicial</b>	Si el deudor no ha cancelado las obligaciones crediticias, y por lo que el acreedor procede a protestar los pagarés u otros documentos con garantías; por lo que se inicia los trámites judiciales para saldar la deuda y los gastos de cobranza.

Fuente. Morales & Morales, (2014).

Villena (2021). “Para implementar las estrategias de cobranzas es fundamental segmentar el portafolio de clientes, de acuerdo a la antigüedad, perfil del cliente y valor del producto, determinando estrategias convenientes para cada segmento con situaciones similares y en base a ello se ajustan las políticas y acciones de cobranza. Las estrategias direccionan las técnicas para cobrar, acuerdos a la relación a plazos y absoluciones, entre otros, apropiados al segmento que se haya determinado” ...

Urquiza (2012). “La reciente crisis tuvo como consecuencia un incremento en los índices de morosidad a niveles históricos. Las instituciones financieras se vieron obligadas a redefinir los componentes de sus modelos operativos de cobranza, con el objetivo de aumentar el nivel de recuperación y reducir los costos.” ...

(Fernandez, 2022) “La morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las empresas, las cuales se centran: en problemas de liquidez, en tener que utilizar el beneficio acumulado para cubrir impagos o retrasos; la negociación de plazos más largos con los proveedores; reducción de personal y, por último, pueden llegar hasta recurrir al concurso de acreedores o al cierre de la empresa por este motivo” ...

### **Nuevas necesidades en las estrategias de acercamiento en la labor de cobranza**

**Urquiza** (2012). “El uso de la tecnología se ha expandido más allá de su propósito original, el cual era evaluar únicamente el riesgo crediticio. Actualmente, la tecnología permite evaluar la rentabilidad con base en el riesgo y el comportamiento, con el fin de establecer límites iniciales y consecuentes. Además, apoya a las actividades relacionadas con el servicio de préstamos, incluyendo la detección de fraudes, intervención contra la delincuencia y mitigación de pérdidas. Dichas aplicaciones han jugado un rol significativo en la promoción de la eficiencia y la ampliación del alcance de nuestros sistemas de asignación y distribución de crédito, lo que permite a los prestadores de servicios acceder a poblaciones con necesidades de crédito, las cuales pueden resultar muy redituables” ...

### **El Efecto de la Crisis en los Índices de Morosidad**

**Urquiza** (2012). “Los efectos financieros de la crisis en América Latina se intensificaron después de la quiebra del Banco de Lehman Brothers en E.E.U.U. a mediados de 2008. La disminución en la demanda de activos provenientes de mercados emergentes, la depreciación de las monedas locales, las salidas de flujos de

capital y el endurecimiento de las condiciones financieras provocaron una reducción en la liquidez de los mercados de cambio locales e internacionales”.

### **Características de las estrategias de cobranza**

**Social Performance Task Force (SPTF)**, (2008). Tener portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados. Aunque considerado muchas veces como el paso final del ciclo de crédito en la realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso. En los últimos años las instituciones de microfinanzas (IFMs), en vista de un nuevo entorno de mercado cada vez más competitivo, han prestado mayor atención en el desarrollo de estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de cobranza fundamentalmente por dos razones: Mayor concentración en actividades de promoción y análisis de créditos y el incremento en los niveles de morosidad institucionales.

Proceso:

- Cambia el enfoque de cobranza.
- Utiliza la comunicación multicanal.
- Ofrece opciones de pago sencillas.
- Conoce el historial del cliente.
- Comunícate con tus clientes.

## **2.2.2 Dimensiones de Estrategias de Cobranza.**

### **Sistema de cobranza**

Un sistema de cobranza se refiere al conjunto de acciones y procesos utilizados para recuperar deudas o créditos vencidos de los clientes mediante la implementación de diferentes métodos o estrategias. Es esencial que las empresas cuenten con un sistema eficaz para administrar y monitorear el estado de las cuentas en tiempo real, lo que ayuda a prevenir demoras e insatisfacción entre los clientes. Un buen sistema de cobranza depende tanto de la tecnología utilizada para gestionar la información como de la profesionalidad y alto nivel de servicio del personal responsable de esta área.

### **Procedimientos de Cobranza**

(Arias, 2020) “Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el Departamento de Tesorería y Cobranza relativos a la Administración Financiera, mediante el diseño, formalización e instrumentación de sus procedimientos de trabajo, así como el establecimiento de políticas que orienten a las y los servidores públicos responsables de su ejecución.” ...

## **2.2.3 Morosidad**

(SUNAT, 2019) “Este indicador mide la morosidad respecto del monto declarado por los contribuyentes omisos al pago hasta el último día del mes siguiente a la fecha de su vencimiento, por los conceptos de IGV, Régimen General de Renta de Tercera Categoría, Régimen Especial de Renta y Régimen MYPE Tributario, considerando un monto de tolerancia de S/ 5,0 que permite una adecuada gestión operativa. El control del pago oportuno de las deudas tributarias declaradas por los contribuyentes contribuye a mejorar el cumplimiento voluntario e incrementar la recaudación.” ...

### **Morosidad en el pago de recibos de agua afecta operatividad y sostenibilidad del servicio**

(SECO, 2018) “La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) publicó la resolución de Consejo Directivo N° 039-2020-SUNASS-CD, que dispone que las empresas prestadoras, a nivel nacional, podrán realizar el corte del servicio de agua potable por falta de pago a partir de enero 2021. Esta medida no se aplicará a los usuarios sociales y domésticos beneficiados con el subsidio focalizado y/o con consumo menor o igual a 50 m<sup>3</sup> que tengan deudas pendientes por consumos durante el estado de emergencia nacional por la COVID-19. A dichos usuarios, como lo dispone el Decreto de Urgencia N° 036-2020, no se les cortará el servicio, debiendo las empresas prestadoras fraccionar sus deudas hasta en 24 meses.” ...

### **Morosidad en los Usuarios Industriales, Estatales y Comerciales**

(SUNASS, 2021). “Los usuarios industriales, estatales, comerciales y domésticos no beneficiados con el subsidio focalizado o con consumos mayores a 50 m<sup>3</sup>, que tengan dos recibos vencidos o una cuota de crédito pendiente, derivada de un convenio de fraccionamiento, podrán solicitar facilidades de pago a las empresas para evitar corte del servicio, que será efectivo a partir del 4 de enero de 2021. Antes de realizar el corte, las empresas prestadoras deberán comunicar oportunamente a los usuarios a través del recibo de agua, las mensualidades o las cuotas de fraccionamiento pendientes, precisando el monto adeudado de forma desagregada y los mecanismos de financiamiento de deuda implementados por la empresa.” ...

#### 2.2.4 Dimensiones de Morosidad.

##### **Incumplimiento de la Obligación**

(GESTION, 2022). la situación del sector eléctrico, lo que tenemos es una enorme morosidad producto del no pago de las facturas, estamos hablando de un 60% de morosidad en el cobro de los servicios eléctricos”, declaró en RPP. en la cadena de pagos del sector y reveló que las empresas eléctricas están preparando una propuesta que le van a alcanzar al Ejecutivo, Es un problema de carácter técnico y tiene que ser abordado de manera conjunta, de lo contrario vamos a ver amenazado uno de los servicios básicos que es fundamental para el quehacer económico del país.

##### **Falta de Liquidez**

(ESAN, 2020). La falta de liquidez conlleva a que las empresas no puedan adquirir insumos debidamente y que tengan problemas para realizar sus pagos. Además de afectar a corto plazo, esta situación puede incluso obligar a una organización a cerrar sus puertas.

#### 2.2.5 Marco conceptual

**Gastos por Servicios Financieros:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Incluye los gastos por cuentas por pagar, gastos por créditos indirectos, gastos por fideicomisos y comisiones de confianza, y gastos diversos”.

**Ingresos Financieros:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Incluye las siguientes cuentas: Intereses por Disponible, Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios, Intereses por Inversiones, Intereses y Comisiones por Créditos, el saldo positivo de la diferencia entre ingresos y gastos por diferencia en cambio, el saldo positivo de la diferencia entre ingresos y gastos por productos financieros derivados, y otros ingresos financieros.” ...

**Ingresos por Servicios Financieros:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Incluye los ingresos de cuentas por cobrar, ingresos por operaciones contingentes, ingresos por fideicomisos y comisiones de confianza, ingresos por servicios diversos e ingresos por arrendamientos.” ...

**Inversiones netas de provisiones:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Comprende las inversiones a valor razonable con cambios en resultados, las inversiones disponibles para la venta, las inversiones a vencimiento, las inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, y las inversiones en commodities neto de las provisiones para inversiones negociables y a vencimiento.” ...

**Inversiones a valor razonable con cambios en resultados:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Comprenden los instrumentos representativos de capital y de deuda, que se adquieren principalmente con el objetivo de venderlo en un futuro cercano.” ...

**Inversiones disponibles para la venta:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Incluye todos los instrumentos representativos de capital y de deuda que no se encuentren clasificados en inversiones a valor razonable con cambios en resultados, inversiones a vencimiento o inversiones en subsidiarias, asociadas y participaciones en negocios conjuntos.” ...

**Inversiones a vencimiento:** (SUPERINTENDENCIA, 2016). “Comprende los instrumentos representativos de deuda adquiridos o reclasificados por la empresa con la intención de mantenerlos hasta su vencimiento y cuyos cobros son de cuantía fija o determinable. Se considera que existe dicha intención, sólo si la política de inversión de la empresa prevé la tenencia de estos instrumentos bajo condiciones que impiden su venta, cesión o reclasificación.” ...

**Inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos:**

(SUPERINTENDENCIA, 2016). “Comprende los instrumentos representativos de capital adquiridos por la empresa con el fin de participar patrimonialmente; y, de tener control conforme a lo establecido en las Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico y/o poseer influencia significativa en otras entidades. La inversión en negocio conjunto se refiere al acuerdo contractual entre dos o más participantes para emprender una actividad económica que se somete a control conjunto, dicho control se da únicamente cuando las decisiones estratégicas, tanto financieras como operativas, de la actividad requieren el consentimiento unánime de las partes que están compartiendo el control.

## CAPITULO III

### HIPOTESIS

#### 3.1 Hipótesis general

Las estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

#### 3.2 Hipótesis Especificas

1. Las estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021
2. Las estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

#### 3.3 Variables y Dimensiones

##### **Estrategias de Cobranza**

Debitia (2021) afirmaron lo siguiente:

La estrategia de cobranza pasa a tener un rol fundamental, ya que permitirá la coordinación de todos los elementos que hacen posible una cobranza efectiva.

El sistema de cobranzas hace la gestión de cobranzas flexible y lo ayuda a organizar y realizar la cobranza aplicando un proceso ordenado y automatizado que mejore la eficiencia de la cobranzas. En primer lugar, el sistema de gestión de cobranzas debe utilizar técnicas, planes y estrategias de cobranzas en forma organizada. En segundo, el objetivo de realizar la cobranza a menor costo y en el menor plazo posible, de forma de recuperar la cartera vencida.

- Sistema de Cobranza
- Procedimientos de Cobranza

**Variable Y****Morosidad**

Espinoza (2020) afirmaron lo siguiente:

Jaime (2017), sostiene que el incumplimiento de los plazos de pagos, afecta la vida de las compañías, al eliminarse entradas en tesorería, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar sus obligaciones. Por ello, las moras desde un análisis práctico, causan un desequilibrio económico y financiero. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial, el cual los lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez, Antonio (2016). (P. 38-39)

- Incumplimiento de la Obligación
- Falta de Liquidez

3.3.1 Matriz de Operacionalización de variables

Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variables.

	OPERACIONALIZACION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SCALA DE MEDICION
Estrategias de Cobranza	<p>Force <b>Fuente especificada no válida.</b> Un sistema de cobro ofrece diversos beneficios para mejorar la gestión general de una empresa. desde el control de la facturación hasta la optimización de los procesos, algunas de las ventajas más sobresalientes son las siguientes: Detectan deficiencias en los procesos de cobranza Un sistema de cobranza automatizado permite detectar deficiencias o cuellos de botella en los procesos de cobranza, llevando un proceso validado y sin errores.</p> <p>El sistema de cobranzas hace la gestión de cobranzas flexible y lo ayuda a organizar y realizar la cobranza aplicando un proceso ordenado y automatizado que mejore la eficiencia de la cobranzas.</p> <p>En primer lugar, el sistema de gestión de cobranzas debe utilizar técnicas, planes y estrategias de cobranzas en forma organizada. En segundo, el objetivo de realizar la cobranza a menor costo y en el menor plazo posible, de forma de recuperar la cartera vencida.</p>	<p>Martinez (2022) La mala administración en cuanto a las estrategias de cobranza empleadas, pues su manejo es empírico y por tal, los resultados no son eficientes ni satisfactorios para la vida empresarial del establecimiento. Por lo tanto se planteó como objetivos analizar cómo es el desarrollo de las estrategias de cobranza de la empresa; determinar cuál es el nivel de morosidad y elaborar una propuesta de desarrollo e implementación de estrategias de cobranza que permitirán disminuir el nivel de morosidad, de la empresa Martyni Campestre dado el grave problema que aqueja el mantener cuentas incobrables.</p>	Sistema de Cobranza	<p><b>Importancia Normas Políticas</b></p>	<p><b>ORDINAL</b> Escala de Likert</p> <p>1.- Nunca 2.- casi nunca 3.- indiferente 4.- casi siempre 5.- siempre</p>
			Procedimientos de Cobranza	<p><b>Modificación por Escrito</b> <b>Objetivos de Cobranza</b> <b>Llamadas telefónicas</b> <b>Visitas personales</b> <b>Agencia de cobro</b> <b>Recurso legal</b></p>	
Morosidad	<p>Espinoza (2020) afirmaron lo siguiente: Jaime (2017), sostiene que el incumplimiento de los plazos de pagos, afecta la vida de las compañías, al eliminarse entradas en tesorería, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar sus obligaciones. Por ello, las moras desde un análisis práctico, causan un desequilibrio económico y financiero. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial, el cual los lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez, Antonio (2016). (P. 38-39)</p>	<p>Vallejo (2021) Los potenciales riesgos que se veían venir es el incremento del índice de morosidad en el sistema financiero y es que al existir una alta tasa de desempleo (incrementada por el estado de excepción), negocios quebrados y disminución salarial, era natural que los deudores no afronten de manera normal sus obligaciones crediticias dejando vencer sus cuotas y perjudicando la cartera colocada por las instituciones financieras. (P. 9)</p>	Incumplimiento de la Obligación	<p><b>Políticas de cobranza</b> <b>Ratios de rotación de cuentas por cobrar</b> <b>Relación de clientes morosos</b> <b>Incumplimiento de pago</b></p>	<p><b>ORDINAL</b> Escala de Likert</p> <p>1.- Nunca 2.- casi nunca 3.- indiferente 4.- casi siempre 5.- siempre</p>
			Falta de Liquidez	<p><b>Presupuesto de caja</b> <b>Flujo de caja</b> <b>Razón corriente</b> <b>Ratio de efectivo</b></p>	

Fuente. Elaboración propia.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGIA**

#### **4.1 Método de Investigación**

##### **4.1.1 Método General**

Ortiz (2017) La relatividad de la delimitación entre el enfoque y el método en el proceso del conocimiento científico se explica porque la dirección de la investigación y su forma de ejecución están internamente relacionadas, fundidas, configuradas, por lo que es muy difícil separarlas de manera absoluta”. (p.6).

Se fundamenta a partir de la observación, razonamiento, análisis y síntesis las cuales se pueden comprobar. Así mismo esta se respalda por medio del uso de los antecedentes, bases teóricas y más.

##### **4.1.2 Método Específico**

###### **Método Inductivo Deductivo**

Según (Castellanos, 2017) “Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el de llegar a conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría” ...

Según (Castellanos, 2017) “Por su parte, el método deductivo es el que en términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer, está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares” ...

## **4.2 Tipo de investigación**

### **Investigación básica**

Según IBERO (2020) “También llamada investigación fundamental, la investigación básica pretende obtener y recopilar datos para construir la base de conocimiento para agregar información existente. Su propósito es entender, explicar y predecir principios fundamentales en diversos fenómenos observados en nuestro ambiente”.

## **4.3 Nivel de Investigación**

### **Correlacional**

Jiménez (2017) “Consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuando a su magnitud, dirección y naturaleza” ...

Básicamente lo que se buscó con esta investigación, fue determinar la relación que existe entre las dos variables, para finalmente dar solución a sus problemas, mediante recomendaciones.

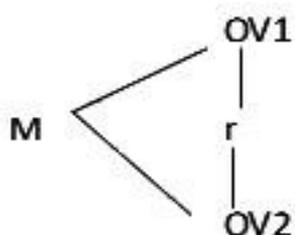
## **4.4 Diseño de Investigación**

### **No Experimental**

(CIPS, 2020) “Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” ...

La investigación es no experimental, porque se describió los acontecimientos dentro de la entidad, y para lo cual no se manipulo ninguna de las variables.

Esquemáticamente es expresada de esta forma



**Dónde:**

M = Muestra

O1= Estrategias de Cobranza

O2= Morosidad

r = Relación entre las variables de estudio.

#### 4.5 Población y Muestra

##### **Población**

Según (Zita, 2013) “**Población** se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios.”.

Es el Sector 2 R 1 los cuales conforman la cantidad de población de 688, clientes de la empresa EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.

##### **Muestra**

Según (Zita, 2013) “**Muestra** es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una **población** para realizar un estudio. ... Selección de una parte de la **población** que se va a ser sujeto de estudio.”.

La muestra a utilizarse en el presente proyecto de investigación, se calcula mediante la siguiente fórmula utilizada para una población finita.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n: tamaño de la muestra.
- N: tamaño de la población (688).
- $Z^2$ : Valor de confianza seleccionada (95%).
- E: Margen de error permitido (5%).
- p: probabilidad del fenómeno positivo (50%)
- q: probabilidad del fenómeno negativo (50%)

$$n = \frac{1.96^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 131.75 \sim 236$$

La muestra obtenida para el desarrollo de la presente investigación es de 236 clientes de EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.

### RELACION DE PERSONAL DE LA UNIDAD OPERATIVA DE OXAPAMPA

Figura 5. Relación de personal de la Unidad Operativa de Oxapampa.

SECTOR	ZONA	DIRECCION	CONEXIONES ACTIVAS ZONAS	CONEXIONES ACTIVAS SECTOR
Sector 1: R1	ALTA	Prolg. Thomas Shauss cdra. 02	244	1,281
	MEDIO	Jr. Heindinger cdra 04.	650	
	BAJA	Av. Mullebruck, 01	387	
Sector 2: R1	ALTA	Av. San Martin cdra. 11	80	688
	MEDIO	Jr. Kenedi cdra. 05	338	
	BAJA	Jr. Federacio Cdra . 06.	270	
Sector 1: R2	ALTA	Jr. Bolivar cdra. 10	139	675
	MEDIO	Ps. Lercher Cdra 06	320	
	BAJA	Jr. Albengrin. 01	216	
<b>TOTAL CONEXIONES ACTIVAS</b>				<b>2,644</b>

Fuente. Unidad Operativa de Oxapampa.

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.6.1 Técnica de Recolección de Datos**

#### **La Encuesta**

Hurtado (2010) afirmaron lo siguiente:

La encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada. Permite recoger datos según un protocolo establecido, seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario (su instrumento de recogida de datos). Se trata de un tipo de investigación interdisciplinario por excelencia, debido a su amplitud, a los requisitos que tiene que cumplir toda investigación de campo y al análisis estadístico de datos. (P. 317)

Aquí se determinó esta técnica porque se utiliza las dos variables, fueron determinadas por su correlación y su incidencia una sobre otra, la recolección de datos y la aplicación de esta.

### **4.6.2 Instrumentos**

#### **El cuestionario**

Según Muñoz (2000) “El cuestionario es cualquier método considerado tradicional en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad posibilita utilizarlo como herramienta de indagación y como herramienta de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar puntos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información requerida a los mismos sujetos,

ésta tiene sitio de una manera menos intensa e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Paralelamente, posibilita consultar a una población extensa de una forma instantánea y económica” ...

#### **4.7 Procedimiento de Recolección de Datos**

Según Guerra (2010) “La recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema” ...

Gonzales (2009) “Aquí se da utilizo el Software SPSS versión 25, para lo cual se elaboraron las tablas de frecuencia para los datos cualitativos, mediante la escala ordinal, este trabajo se realizará por dimensiones, para la variable en estudio y visualizar las tablas se utilizarán los gráficos de barras que son indicados para este tipo de variable, así mismo se utilizaran las tablas de contingencia para analizar la intervención de las variables intervinientes” ...

#### **4.8 Aspectos éticos de la Investigación**

Toda la información acerca de la entidad es verdadera, no faltamos a la ética, la cual corresponde a la investigación, cuya finalidad es buscar la mejor manera de solucionar el problema que existe, contamos con el permiso de la entidad.

## CAPITULO V

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis de fiabilidad

Para determinar el análisis de fiabilidad se hizo uso del programa estadístico SPSS – 25, en el cual se aplicó el estadístico del Alfa de Cronbach, aplicado al instrumento de recolección de datos para ambas variables en estudio “Estrategias de Cobranza” y “La Morosidad”, dichos resultados fueron interpretados de acuerdo a la siguiente tabla.

**Tabla 2.** *Escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach.*

Valores	Interpretación
<b>0.53 a menos</b>	Nula confiabilidad
<b>0.54 a 0.59</b>	Baja confiabilidad
<b>0.60 a 0.65</b>	Confiable
<b>0.72 a 0.99</b>	Excelente confiabilidad
<b>1.00</b>	Perfecta confiabilidad

**Fuente.** Ñaupas & Valdivia, (2018).

#### A. *Fiabilidad del instrumento de Estrategias de Cobranza.*

El estadístico del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de recolección de datos de la variable “Estrategias de Cobranza”, determino una fiabilidad presentada a continuación.

**Tabla 3.** *Análisis de fiabilidad para Estrategias de Cobranza.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,790	9

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 3 los resultados se obtuvieron del estadístico Alfa de Cronbach aplicado a la variable estrategias de cobranza nuestro un valor de 0.790 con lo cual, según la escala de confiabilidad el instrumento presento una excelente confiabilidad, por ende, permitió continuar con la investigación.

### B. *Fiabilidad del instrumento de La Morosidad.*

El estadístico del Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de recolección de datos de la variable “La Morosidad”, determino una fiabilidad presentada a continuación.

**Tabla 4.** *Análisis de fiabilidad para La Morosidad.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,891	9

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 4 los resultados obtenidos del estadístico Alfa de Cronbach aplicado a la variable la morosidad muestran un valor de 0.891 con lo cual, según la escala de confiabilidad el instrumento presenta una excelente confiabilidad, por ende, permitió continuar con la investigación.

## 5.2 Descripción de Resultados

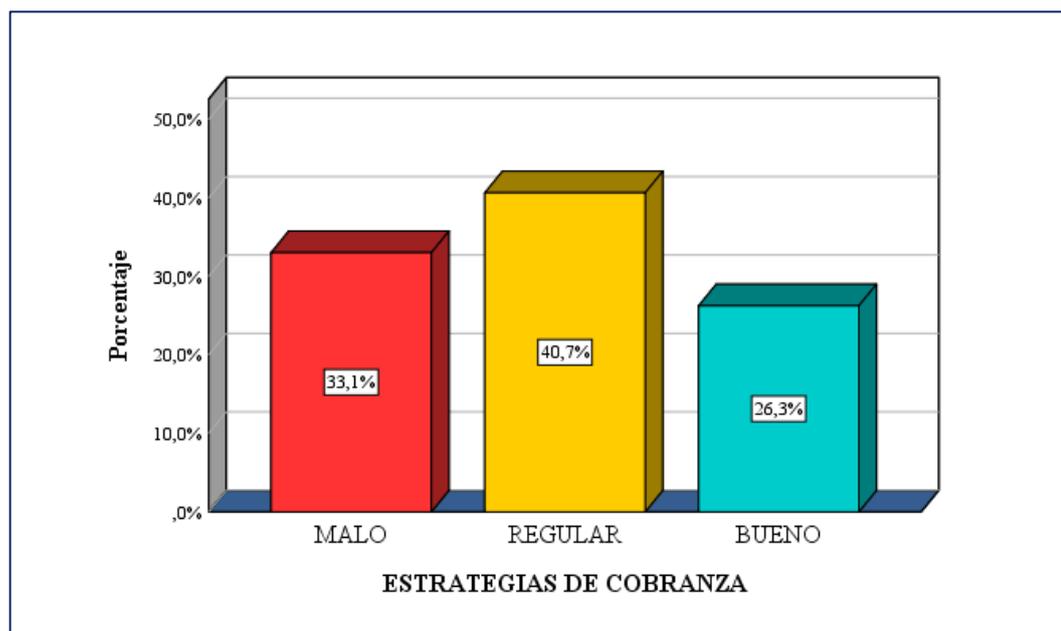
### 5.2.1 Resultados descriptivos de la variable Estrategias de Cobranza

**Tabla 5.** *Resultados descriptivos de la variable Estrategias de Cobranza.*

		<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Estrategias de Cobranza</b>	Malo	78	33.1%
	Regular	96	40.7%
	Bueno	62	26.3%
	<b>Total</b>	236	100.0%

**Fuente.** Niveles de Baremos obtenidos del SPSS – 25.

**Figura 6.** Resultados descriptivos de la variable Estrategias de Cobranza.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 5 y la figura 6 muestran los resultados obtenidos en los niveles de baremos de la variable estrategias de cobranza, de los cuales del total de los 236 clientes encuestados en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, el 33.1% perciben las estrategias de cobranza como malo, por su parte el 40.7% lo percibieron como regular y por último el 26.3% lo percibieron como bueno. Resultados que demostraron que en un mayor porcentaje las estrategias de cobranza se realizaron de manera inadecuada dentro de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa. A continuación, se presentan los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable estrategias de cobranza.

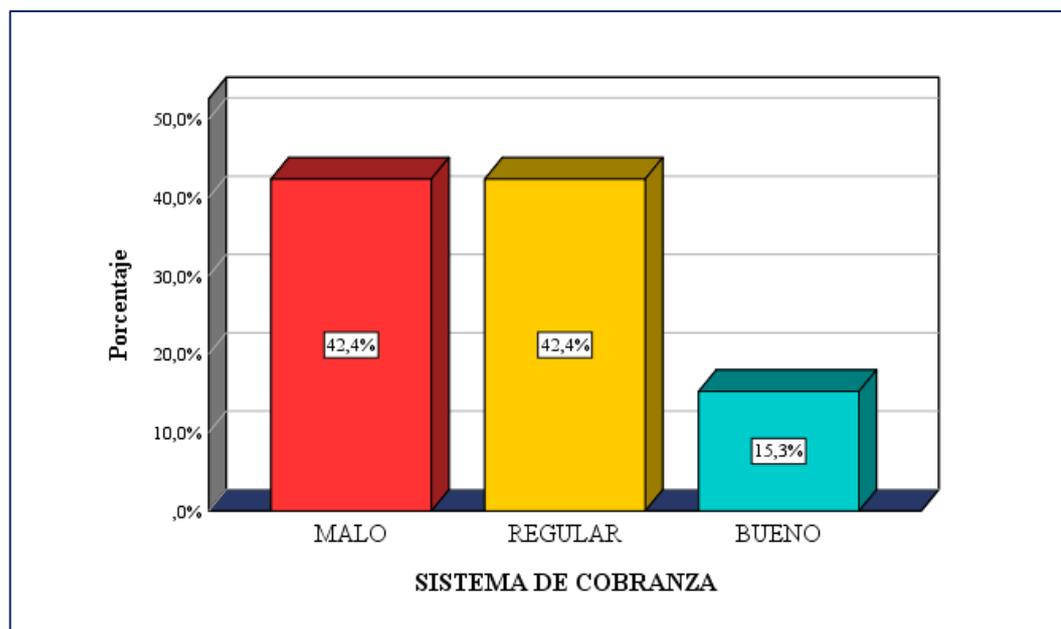
### A. Dimensión Sistema de Cobranza.

**Tabla 6.** Resultados descriptivos de la dimensión Sistema de Cobranza.

		Frecuencias	Porcentaje
<b>Sistema de Cobranza</b>	Malo	100	42.4%
	Regular	100	42.4%
	Bueno	36	15.3%
<b>Total</b>		236	100.0%

**Fuente.** Niveles de Baremos obtenidos del SPSS – 25.

**Figura 7.** Resultados descriptivos de la dimensión Sistema de Cobranza.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 6 y la figura 7 muestran los resultados obtenidos en los niveles de baremos de la dimensión sistema de cobranza, de los cuales del total de los 236 clientes encuestados en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, el 42.4% percibieron el sistema de cobranza como malo, así mismo el 42.4% lo percibieron como regular y por último solo el 15.3% lo percibieron como bueno. Resultados que demostraron que en un mayor porcentaje el sistema de cobranza es empleado de manera inadecuada dentro de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.

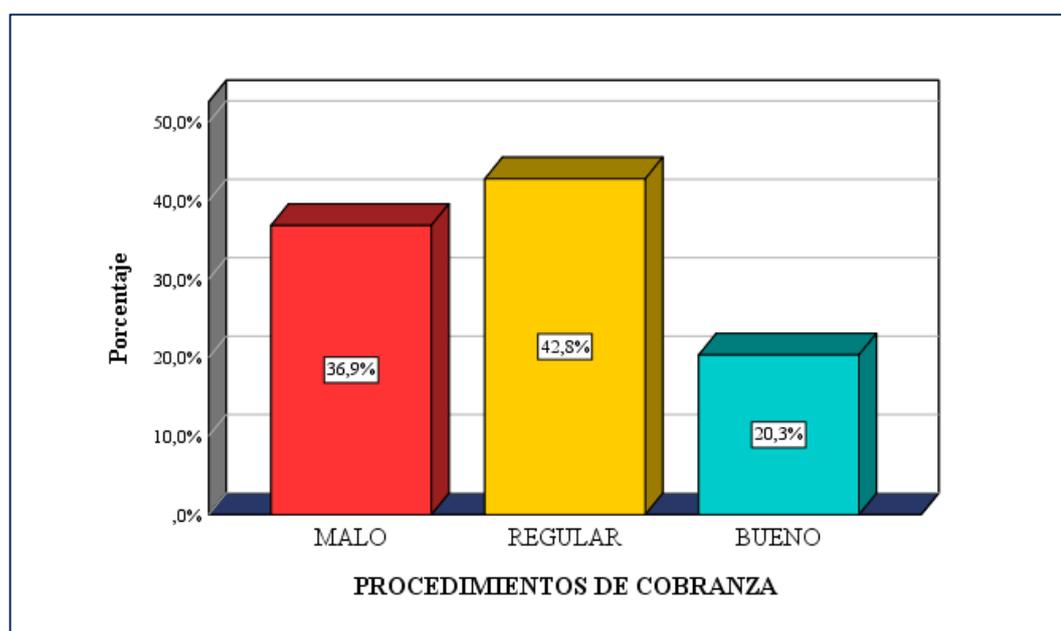
## B. Dimensión Procedimientos de Cobranza.

**Tabla 7.** Resultados descriptivos de la dimensión Procedimientos de Cobranza.

		Frecuencias	Porcentaje
Procedimientos de Cobranza	Malo	87	36.9%
	Regular	101	42.8%
	Bueno	48	20.3%
<b>Total</b>		236	100.0%

**Fuente.** Niveles de Baremos obtenidos del SPSS – 25.

**Figura 8.** Resultados descriptivos de la dimensión Procedimientos de Cobranza.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7 y la figura 8 mostraron los resultados obtenidos en los niveles de baremos de la dimensión procedimientos de cobranza, de los cuales del total de los 236 clientes encuestados en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, el 36.9% percibieron los procedimientos de cobranza como malo, por su parte el 42.8% lo percibieron como regular y por último el 20.3% lo percibieron como bueno. Resultados que demostraron en un mayor porcentaje que los procedimientos de cobranza se vienen dando de manera regular, pero existen

deficiencias que necesitan ser resueltas dentro de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.

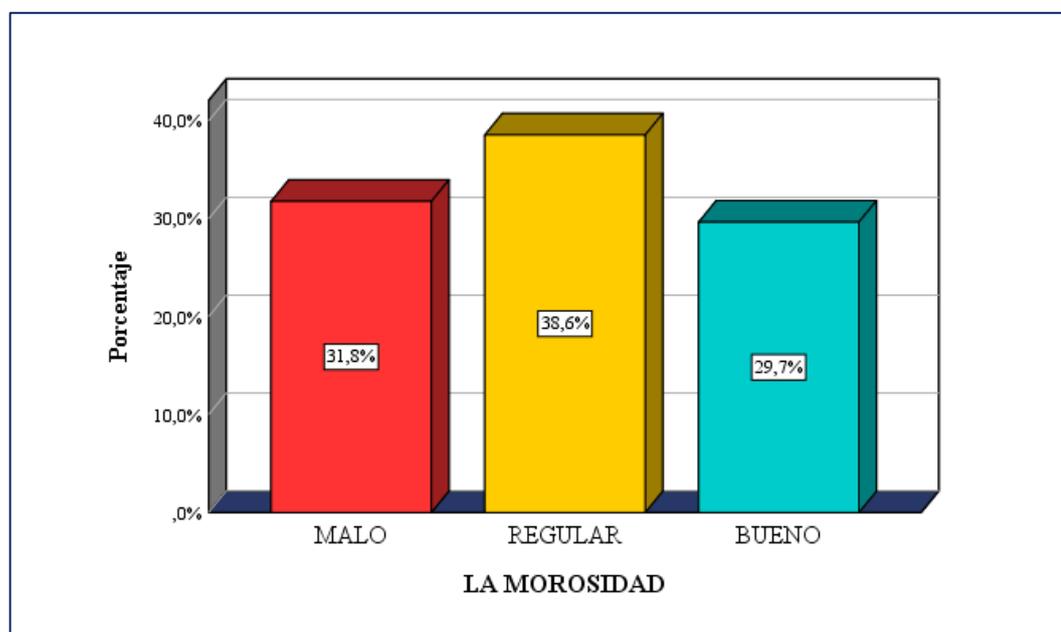
### 5.2.2 Resultados descriptivos de la variable La Morosidad

**Tabla 8.** Resultados descriptivos de la variable La Morosidad.

		Frecuencias	Porcentaje
<b>La Morosidad</b>	Malo	75	31.8%
	Regular	91	38.6%
	Bueno	70	29.7%
<b>Total</b>		236	100.0%

**Fuente.** Niveles de Baremos obtenidos del SPSS – 25.

**Figura 9.** Resultados descriptivos de la variable La Morosidad.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 8 y la figura 9 mostraron los resultados obtenidos en los niveles de baremos de la variable la morosidad, de los cuales del total de los 236 clientes encuestados en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, el 31.8% percibieron la morosidad como malo, por su parte el 38.6% lo percibieron como regular y por último el 29.7% lo percibieron como bueno. Resultados que demostraron que existe un porcentaje mayor en los niveles malo y regular, por lo

cual existen altos índices de morosidad en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa. A continuación, se presentan los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable la morosidad.

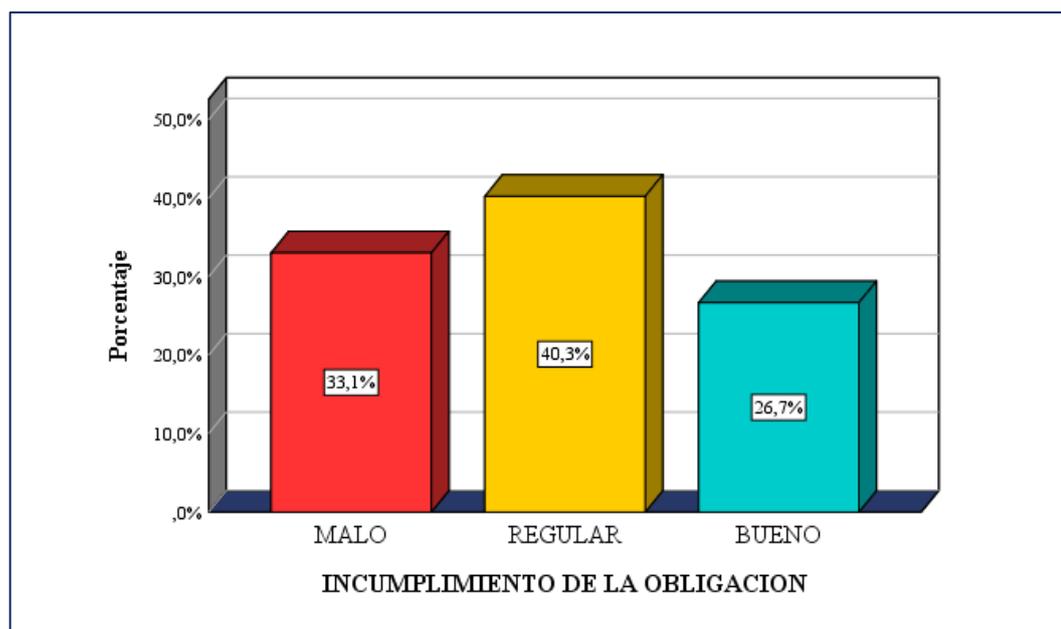
#### A. Dimensión Incumplimiento de la Obligación.

**Tabla 9.** Resultados descriptivos de la dimensión Incumplimiento de la Obligación.

		Frecuencias	Porcentaje
<b>Incumplimiento de la Obligación</b>	Malo	78	33.1%
	Regular	95	40.3%
	Bueno	63	26.7%
<b>Total</b>		236	100.0%

**Fuente.** Niveles de Baremos obtenidos del SPSS – 25.

**Figura 10.** Resultados descriptivos de la dimensión Incumplimiento de la Obligación.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

#### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9 y la figura 10 mostraron los resultados obtenidos en los niveles de baremos de la dimensión incumplimiento de la obligación, de los cuales del total de los 236 clientes encuestados en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, el 33.1% percibieron el incumplimiento de la obligación como malo, por su parte el 40.3% lo percibieron como regular y por último el

26.7% lo percibieron como bueno. Resultados que demuestran que existe en un mayor porcentaje deficiencias en el incumplimiento de la obligación en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.

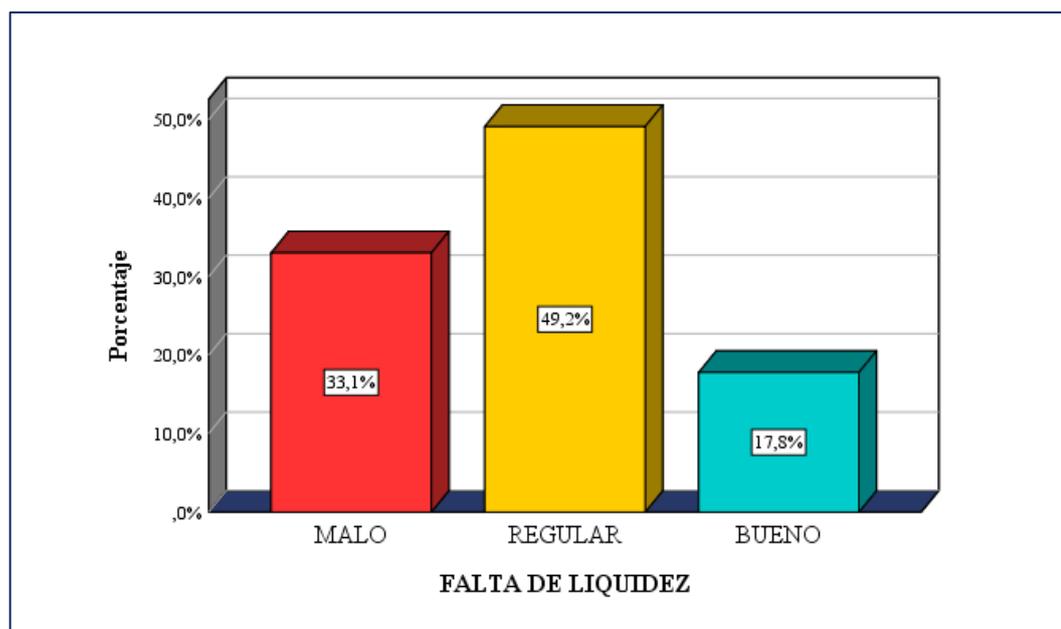
### B. Dimensión Falta de Liquidez.

**Tabla 10.** Resultados descriptivos de la dimensión Falta de Liquidez.

		Frecuencias	Porcentaje
<b>Falta de Liquidez</b>	Malo	78	33.1%
	Regular	116	49.2%
	Bueno	42	17.8%
	<b>Total</b>	236	100.0%

**Fuente.** Niveles de Baremos obtenidos del SPSS – 25.

**Figura 11.** Resultados descriptivos de la dimensión Falta de Liquidez.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 y la figura 11 mostraron los resultados obtenidos en los niveles de baremos de la dimensión falta de liquidez, de los cuales del total de los 236 clientes encuestados en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, el 33.1% percibieron la falta de liquidez como malo, por su parte el 49.2%

lo percibieron como regular y por último el 17.8% lo percibieron como bueno. Resultados que demostraron que existe en un mayor porcentaje deficiencias a causa de la falta de liquidez en la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.

### 5.3 Prueba de Normalidad de los Datos

El análisis estadístico de la prueba de normalidad permitió conocer si los datos obtenidos siguen una distribución normal.

**Tabla 11.** Prueba de Normalidad de los Datos.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Estrategias de Cobranza</b>	0.218	236	0.000	0.805	236	0.000
<b>La Morosidad</b>	0.212	236	0.000	0.803	236	0.000
<b>Incumplimiento de la Obligación</b>	0.218	236	0.000	0.805	236	0.000
<b>Falta de Liquidez</b>	0.256	236	0.000	0.799	236	0.000

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

De acuerdo a la tabla 11 el análisis estadístico de la prueba de normalidad de los datos aplicado a las variables y dimensiones, teniendo conocimiento del tamaño de la muestra de 236 clientes de EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, se determina considerar el estadístico de Kolmogorov - Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50. Así mismo el estadístico mostraron que los datos no siguen una distribución normal.

### 5.4 Contraste de Hipótesis

El contraste de hipótesis permitió comprobar las hipótesis planteadas en la investigación, para lo cual se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, resultados que permitió conocer el grado de correlación teniendo en consideración las siguientes escalas.

**Tabla 12.** *Escala de correlación Rho de Spearman.*

Valor	Grado
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente. Hernández & Mendoza, (2018).

### 5.4.1 Hipótesis General

“Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con La Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”

- **Ho:** Estrategias de Cobranza no se relacionan significativamente con La Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.
- **Ha:** Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con La Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

### Prueba Chi-cuadrada:

**Tabla 13.** *Prueba Chi-cuadrada de la hipótesis general.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	223.591 <sup>a</sup>	4	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	231.221	4	0.000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	156.186	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	236		

Fuente. Procesamiento de datos en SPSS – 25.

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 13 muestra la prueba estadística Chi-cuadrada aplicada para la hipótesis general, obteniendo un valor de 223.591 y una significación asintótica  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten afirmar que las Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con La Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. A continuación, la siguiente tabla presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman para comprobar la hipótesis general.

**Tabla 14.** *Correlación entre Estrategias de Cobranza y La Morosidad.*

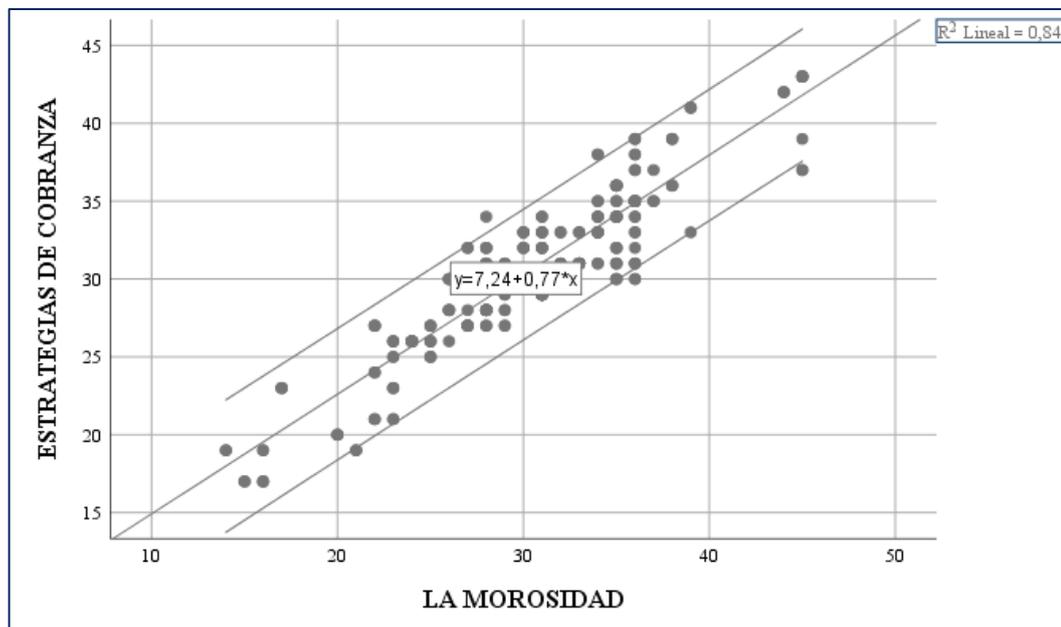
		Estrategias de Cobranza	La Morosidad	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	1	
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,816**	
	<b>N</b>	236	236	
	<b>La Morosidad</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	,816**	1
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000	
		<b>N</b>	236	236

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 14 mostro el resultado estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad, se evidencio un valor obtenido de rho= 0.816 indicando un grado de correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permitieron rechazar la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y aceptar la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**), demostrando que: “Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con La Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”.

**Figura 12.** Gráfico de dispersión entre Estrategias de Cobranza y La Morosidad.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

De acuerdo a la figura 12 mostro la gráfica de dispersión de puntos aplicado a ambas variables, demostrando la existencia de una correlación positiva entre estrategias de cobranza y la morosidad.

#### 5.4.2 Hipótesis Especifica 1

“Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”

- **H<sub>0</sub>:** Estrategias de Cobranza no se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.
- **H<sub>a</sub>:** Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

**Prueba Chi-cuadrada:**

**Tabla 15.** Prueba Chi-cuadrada de la hipótesis específica 1.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	139.893 <sup>a</sup>	4	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	151.505	4	0.000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	115.970	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	236		

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 15 mostro la prueba estadística Chi-cuadrada aplicada para la hipótesis específica 1, obteniendo un valor de 139.893 y una significación asintótica  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permitieron afirmar que las Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. A continuación, la siguiente tabla presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 1.

**Tabla 16.** Correlación entre Estrategias de Cobranza y Incumplimiento de la Obligación.

		Estrategias de Cobranza	Incumplimiento de la Obligación
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,702**
	<b>Incumplimiento de la Obligación</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,702**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000
	<b>N</b>	236	236

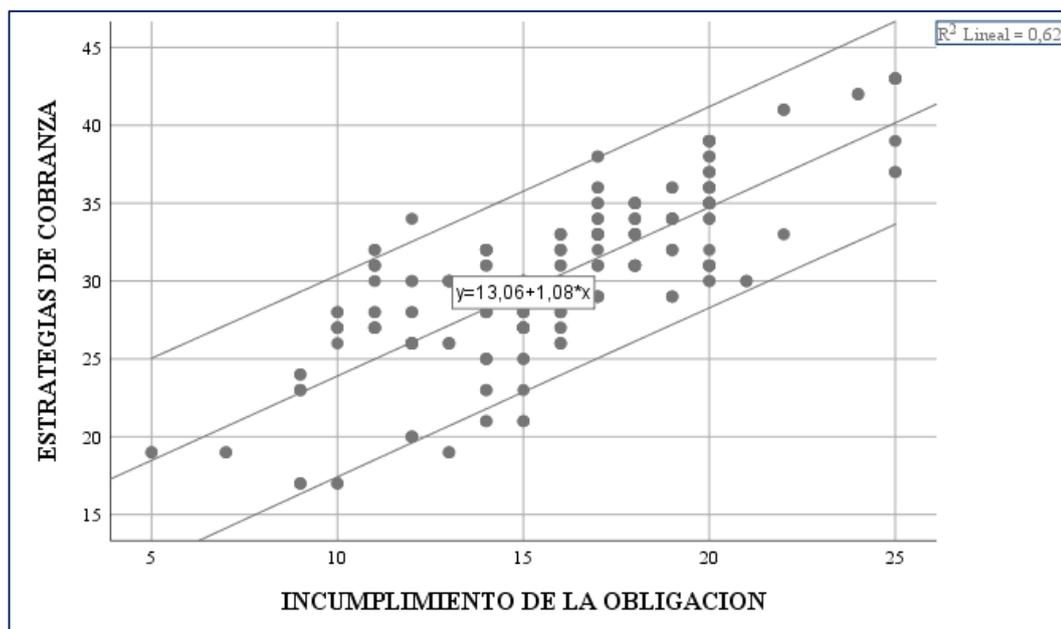
**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 16 mostro el resultado estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable estrategias de cobranza y la dimensión

incumplimiento de la obligación, evidenciando un valor obtenido de  $\rho = 0.702$  indicando un grado de correlación positiva considerable y un nivel de significancia  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ), demostrando que: “Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”.

**Figura 13.** Gráfico de dispersión entre Estrategias de Cobranza y Incumplimiento de la Obligación.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

De acuerdo a la figura 13 mostro la gráfica de dispersión de puntos aplicado a la variable y la dimensión, demostrando la existencia de una correlación positiva entre estrategias de cobranza e incumplimiento de la obligación.

### 5.4.3 Hipótesis Especifica 2

“Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”

- **H<sub>0</sub>:** Estrategias de Cobranza no se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

- **Ha:** Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.

### Prueba Chi-cuadrada:

**Tabla 17.** Prueba Chi-cuadrada de la hipótesis específica 2.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	159.890 <sup>a</sup>	4	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	170.649	4	0.000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	123.847	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	236		

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 17 mostro la prueba estadística Chi-cuadrada aplicada para la hipótesis específica 2, obteniendo un valor de 159.890 y una significación asintótica  $p=0.000 < 0.05$ , resultados que nos permitieron afirmar que las Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. A continuación, la siguiente tabla presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 2.

**Tabla 18.** Correlación entre Estrategias de Cobranza y Falta de Liquidez.

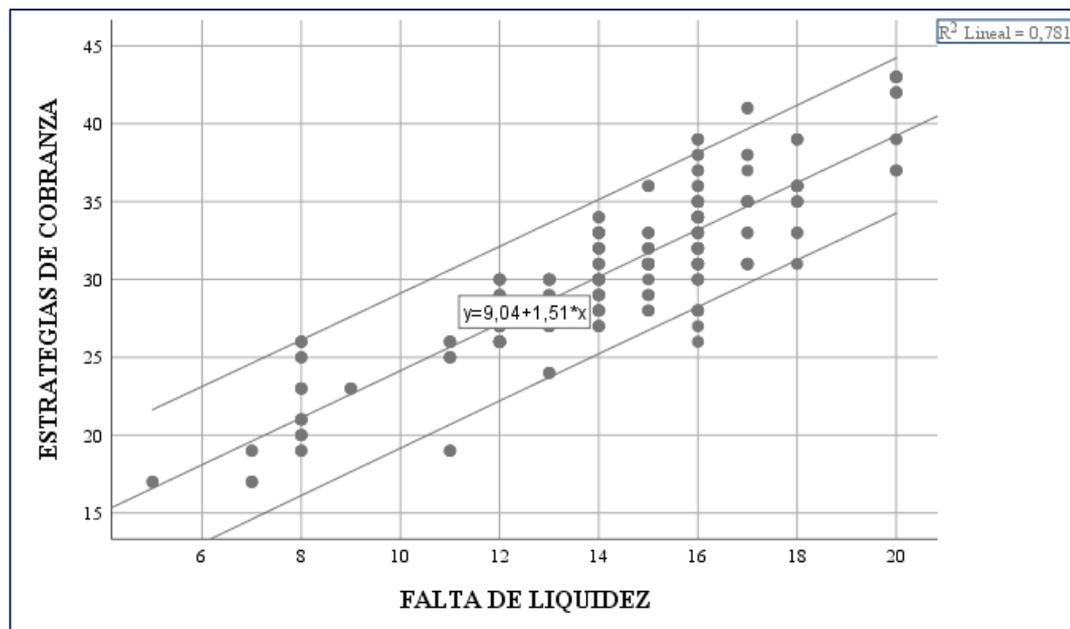
		Estrategias de Cobranza	Falta de Liquidez
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1
		<b>Sig. (bilateral)</b>	,732**
		<b>N</b>	236
	<b>Falta de Liquidez</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,732**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000
		<b>N</b>	236

**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 18 mostro el resultado estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable estrategias de cobranza y la dimensión falta de liquidez, evidenciando un valor obtenido de  $\rho = 0.732$  indicando un grado de correlación positiva considerable y un nivel de significancia  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permitieron rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ), demostrando que: “Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”.

**Figura 14.** Gráfico de dispersión entre Estrategias de Cobranza y Falta de Liquidez.



**Fuente.** Procesamiento de datos en SPSS – 25.

De acuerdo a la figura 14 mostro la gráfica de dispersión de puntos aplicado a la variable y la dimensión, demostrando la existencia de una correlación positiva entre estrategias de cobranza y falta de liquidez.

## ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. En primer lugar, se determinó la fiabilidad del instrumento a través del estadístico Alfa de Cronbach, para el instrumento de la variable Estrategias de Cobranza se obtuvo un valor de 0.790; por su parte el instrumento de la variable La Morosidad se obtuvo un valor de 0.891, ambos resultados manifiestan una excelente confiabilidad del instrumento empleado para la recolección de datos.

Respecto a la hipótesis general, los resultados estadísticos del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad, se obtuvo un valor de  $\rho = 0.816$  indicando un grado de correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten rechazar la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y aceptar la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**), demostrando que Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con La Morosidad de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Bruno (2019) en su tesis titulada “*Estrategias de Cobranza y su relación con la Morosidad de los Clientes de la Unidad de Negocios Piura de la Empresa Electronoroeste S.A., 2018*”, donde se llegó a la conclusión que las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con la variable morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A.; los valores alcanzados en la correlación fueron de  $r: -.610$  y  $\text{sig.}: 0.000$ , aceptándose la hipótesis de la investigación; asimismo, se evidenció que las estrategias de cobranza: Políticas de cobranza, seguimiento al usuario y medios de información se relacionan significativamente con la morosidad del

cliente; resultados que permitieron determinar que más de la mitad de los clientes le atribuyen su morosidad a sus malos hábitos de pago y a su capacidad de pago.

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados estadísticos del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable estrategias de cobranza y la dimensión incumplimiento de la obligación, se obtuvo un valor de  $\rho = 0.702$  indicando un grado de correlación positiva considerable y un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten rechazar la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y aceptar la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**), demostrando que Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Miranda (2018) en su tesis titulada “*Estrategias de Cobranza y Morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao – 2017*”, investigación que llegó a la conclusión que como el coeficiente Rho de Spearman es 0.614 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ ), esto indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Determinando que, las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios.

Respecto a la hipótesis específica 2, los resultados estadísticos del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la variable estrategias de cobranza y la dimensión falta de liquidez, se obtuvo un valor de  $\rho = 0.732$  indicando un grado de correlación positiva considerable y un nivel de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten rechazar la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) y aceptar la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>**), demostrando que Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los usuarios de

la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Ramírez (2021) en su tesis titulada “*Gestión de Cobranza y su influencia en la Morosidad de Pagos de los Usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020*”, investigación que llegó a la conclusión que se evidencia que el 60% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranza y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 13.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de cobranza y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.300; con significancia de 0.008 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = -0.321 (negativo bajo) con significancia de 0.004; evidenciándose que la gestión de cobranza influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos se comprueba el objetivo general, concluyendo que se determina la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $\rho = 0.816$  manifestando un grado de correlación positiva muy fuerte, así mismo con un nivel de significancia de  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten aceptar la hipótesis alterna (**Ha**) y rechazar la hipótesis nula (**Ho**).
2. De acuerdo a los resultados obtenidos se comprueba el objetivo específico 1, concluyendo que se identifica la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $\rho = 0.702$  manifestando un grado de correlación positiva considerable, así mismo con un nivel de significancia de  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten aceptar la hipótesis alterna (**Ha**) y rechazar la hipótesis nula (**Ho**).
3. De acuerdo a los resultados obtenidos se comprueba el objetivo específico 2, concluyendo que se identifica la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Falta de Liquidez de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $\rho = 0.732$  manifestando un grado de correlación positiva considerable, así mismo con un nivel de significancia de  $\rho = 0.000 < 0.05$ , resultados que permiten aceptar la hipótesis alterna (**Ha**) y rechazar la hipótesis nula (**Ho**).

## RECOMENDACIONES

1. Debido a la relación existente entre las estrategias de cobranza y la morosidad se recomienda a la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, definir un proceso de cobranza a través de estrategias que le permitan utilizar las políticas de pago implementadas por la entidad, el cual ayude a segmentar a los usuarios deudores dependiendo del comportamiento de pago que tuvo en los últimos meses, para disminuir los índices de morosidad a través de seguimientos continuos de los usuarios que presentaron mayores problemas de pago.
2. Es importante que el personal encargado del área de cobranzas tenga en claro que no todos los usuarios tienen los mismos hábitos de pago, por lo cual es importante que se implementen canales de cobros como parte de las estrategias direccionadas a disminuir los altos índices de morosidad que presentan los usuarios. Teniendo como estrategia la educación de los usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa.
3. Se recomienda la implementación de campañas de sensibilización a la población con la intención de sensibilizar a los usuarios que presentan problemas de pagos para que estos cumplan con sus obligaciones, teniendo como estrategias de cobranza la utilización de medios digitales como herramienta para llegar a interactuar con los usuarios ante algún problema o situación que perjudique el pago del servicio y evitar caer en moras por falta de pago.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, D. N. (2020). *ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN TIEMPOS DE COVID-19*. Lima: Microfinanzas.
- ASENCIOS, J. J. (2020). *FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO EN EL DISTRITO DE PADRE ABAD AGUAYTÍA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI*. TINGO MARÍA – PERÚ: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.
- Ayala-Jiménez, J. D. (2017). *DEPORTES DE AVENTURA REALIZADOS POR COMPETIDORES DE ÉLITE DE RAIDS*. Nuevo León, México: 3Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- Bruno Sernaque, L. J. (2019). *"Estrategias de Cobranza y su Relacion con la Morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la Empresa Electronoroeste S.A., 2018"*. Piura - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Carito, S. E. (2020). *Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020*. Huancayo – Perú: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Castellanos, B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la ciencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.
- Cesar Alberto Medina Alejos, C. M. (2019). *Planeamiento Estratégico para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo*. Surco Peru: UNIVERSIDAD PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ .
- Cespedes Rossel, C. E. (2017). *"Proceso de Cobranza para Reducir los Indices de Mora; caso: Banco Pyme Ecofuturo"*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.

- CIPS. (2020). *Tipos de Investigación: Investigación NO EXPERIMENTAL*. Mexico: <https://www.intep.edu.co/>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *"Análisis de las Tarifas del Sector Eléctrico: Los Efectos del COVID-19 y la Integración Energética en los Casos de la Argentina, Chile, el Ecuador, México y el Uruguay"*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Debitia. (15 de octubre de 2021). <https://debitia.com.ar/sistema-de-cobranzas/>. Obtenido de <https://debitia.com.ar/sistema-de-cobranzas/>: <https://debitia.com.ar/sistema-de-cobranzas/>
- Del Pezo Monroy, W. S., & Zambrano Rivas, C. A. (2020). *"Estrategias de Cobranzas para la Gestión de la Cartera de Interagua en el Sector de la Isla Trinitaria en la Ciudad de Guayaquil"*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- ESAN. (22 de Abril de 2020). *Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/problemas-liquidez-conflictos>: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/problemas-liquidez-conflictos>
- Fabian Mauricio Martínez Fernández, M. A. (2022). *Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia*. Colombia, Garzón: Universidad Surcolombiana.
- Fernández, F. M. (2022). *Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia*. México.: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
- García Portilla, M. A. (2020). *"Propuesta del Diseño de Estrategias de Cobranzas para Disminuir la Morosidad de la Cartera de Crédito del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano del Cantón Guayaquil"*. Guayaquil - Ecuador: Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.

- GESTION. (2022). *Incumplimiento de pago por el COVID*. Lima: Diario Gestion.
- Gonzalez, J. (2009). *Manual Básico SPSS Manual de introducción a SPSS*. Universidad de Talca Centro de Inserción Laboral Programa Jóvenes Profesionales.
- Guerra, O. (2010). *Desarrollo del Procedimiento de Recolección de Datos*. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez De Guatemala.
- Guerrero Garcia Meliza Rosmery, G. D. (2020 ). *Factores socioeconómicos de morosidad y optimización de recaudación del impuesto predial, Municipalidad distrital de Sapallanga, Huancayo, Junín, 2020*. Huancayo – Perú: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Gutierrez Galvez, R. (2021). *Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio en los Clientes de la CRAC Raíz S.A.A, Agencia Pichanaki - 2021*. Huancayo – Perú : UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *"Metodologia de la Investigacion las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta"* . Mexico: McGraw-Hill.
- Hidalgo Barra Betsy, Q. S. (2020). *Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin De Pangoa 2020*. Huancayo – Perú: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES .
- Hoyos, M. A. (2019 ). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- IBERO. (8 de OCTUBRE de 2020). *¿Qué es la investigación aplicada y cuáles son sus principales características?* Obtenido de <https://blogposgrados.tijuana.iberomx/>: <https://blogposgrados.tijuana.iberomx/>
- Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenguer, A. (2010). *El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas*. Alicante, España: Universitat de València.

- Lisperguer, R. C. (2020). *Análisis de las tarifas del sector eléctrico Los efectos del COVID-19 y la integración energética en los casos de la Argentina, Chile, el Ecuador, México y el Uruguay*. Argentina: CEPAL.
- Lora Santa Cruz, R. F. (2017). *"Implementacion de Estrategias de Cobranza para Reducir el Indice de Morosidad de la Empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2017"*. Chiclayo - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Lozano Alfaro, V. (6 de Setiembre de 2021). "Agua Potable y Saneamiento: Vida y Economia para el Peru". *Diario Oficial el Peruano*.
- Miranda Smith, R. A. (2018). *"Estrategias de Cobranza y Morosidad de los Clientes de la Empresa Talma, Callao - 2017"*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *"Credito y Cobranza"*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, T. G. (2000). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Mexico: Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OCAÑA, A. O. (2017). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Colombia: <https://corladancash.com/>.
- Oscar Rodolfo Villena-López, C. A.-V. (2021). *Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador*. Ambato, Ecuador: Polo del Conocimiento.

- Palomino Rosillo, B. Y. (2019). *"Estrategias de Cobranza para Disminuir los Indices de Morosidad en la Empresa Prestadora de Servicios Marañon S.R.L. Jaen 2017"*. Pimentel - Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Perez Tovar, J. M. (2020). *La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electro-centro S.A. Chanchamayo – 2020*. Chanchamayo – Perú: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Rafael Romero-Carazas, S. A.-C.-M. (2021). *Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú*. Lima, Perú: Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Ramirez Moreno, L. M. (2021). *"Gestion de Cobranza y su Influencia en la Morosidad de Pagos de los Usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020"*. Trujillo - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Sandra, P. C. (2019). *Estrategias De Gestión De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad En El Banco Scotiabank, Agencia Huánuco 2019*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Sara Espinoza Sánchez, W. A. (2020). *La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- SECO. (2018). *Gestión de las Finanzas Públicas en el Perú*. Lima Peru: Programa de Cooperación al Desarrollo Económico Secretaría de Estado para Asuntos Económicos - SECO.
- Social Performance Task Force (SPTF). (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Ecuador: Banco Solidario.

- SOLANO, E. D. (2020). *La gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo, de la provincia de Huancayo*. Huancayo Peru: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- SUNASS. (2021). *Morosidad en el pago de recibos de agua afecta operatividad y sostenibilidad del servicio*. Lima: sunass.gob.pe.
- SUNAT. (2019). *Informe de Gestión por Resultados*. Lima: Superintendencia Nacional de Tributos Internos .
- SUPERINTENDENCIA. (2016). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Lima: Superintendencia de Banca Y Seguros.
- Taday Morocho, A. A. (2019). *"Rediseño de Procesos de la Gestion de Cobranza para Reducir la Morosidad de la EP-EMAPA-A"*. Riobamba - Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Trujillo, E. M. (2020). *Estandarización de procesos y su influencia con la gestión de cobranza de la em-presa EOS S. A., Pasco - 2020*. Huancayo Peru: Universidad Continental.
- Urquiza, Y. R. (2012). *Tendencias de Cobranza y Recuperacion de Cartera en el Sector Financiero a Partir de las Crisis*. Mexico: Deloitte.
- Vallejo Ramírez, J. B., Torres Quille, D. J., & Ochoa Herrera, J. M. (2021). *Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia*. Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.
- Vera Tomala, A. G. (2021). *"La Gestion Financiera y su incidencia en la Reduccion del Indice de Morosidad de la Empresa Publica Municipal Aguapen E.P."*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Tecnologica Empresarial de Guayaquil.
- Villar Vargas, A. T. ( 2019 ). *Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS Grau S.A Sullana, 2019 - 2021*. PIURA – PERÚ: Universidad Cesar Vallejo.

Zita, A. Z. (2013). *https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/*. Salamanca España:

<https://www.diferenciador.com/>.

Obtenido

de

<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>:

<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables.

Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento.

Anexo 4. Instrumento de Investigación (Cuestionario)

Anexo 5. Consentimiento Informado

Anexo 6. Validación de expertos

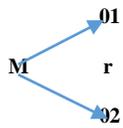
Anexo 7. Base de Datos

Anexo 8. Evidencias Fotográficas

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021

Tabla 19. Anexo 1 – Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PG:</b> ¿De qué manera las Estrategias de Cobranza se relacionan con la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.</p>	<p><b>HG.</b> Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.</p>	<p><b>Estrategias de Cobranza Dimensiones</b></p> <p>Sistema de Cobranza</p> <p>Procedimientos de Cobranza</p>	<p><b>Método general Científico</b>  <b>Método específico Inductivo – Deductivo</b>  <b>Tipo Básica</b>  <b>Nivel Correlacional</b>  <b>Diseño No experimental</b>  <b>Esquema:</b></p>  <p><b>Dónde:</b>  <b>M = Muestra</b>  <b>01 = Estrategias de Cobranza</b>  <b>02 = Morosidad</b></p> <p><b>Población</b>  <b>688 clientes</b></p> <p><b>Muestra</b>  <b>Por la reducida cantidad de los comités.</b>  <b>236 clientes</b></p> <p><b>Técnicas</b>  <b>Se aplicará la técnica de la Encuesta.</b></p>
<p>¿De qué manera las Estrategias de Cobranza se relacionan con el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.</p>	<p>Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con el Incumplimiento de la Obligación de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.</p>	<p><b>La Morosidad Dimensiones</b></p> <p>Incumplimiento de la Obligación</p> <p>Falta de Liquidez</p>	<p><b>Dónde:</b>  <b>M = Muestra</b>  <b>01 = Estrategias de Cobranza</b>  <b>02 = Morosidad</b></p> <p><b>Población</b>  <b>688 clientes</b></p> <p><b>Muestra</b>  <b>Por la reducida cantidad de los comités.</b>  <b>236 clientes</b></p> <p><b>Técnicas</b>  <b>Se aplicará la técnica de la Encuesta.</b></p>
<p>¿De qué manera las Estrategias de Cobranza se relacionan con la Falta de Liquidez de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre las Estrategias de Cobranza y la Falta de Liquidez de Cobranza de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.</p>	<p>Estrategias de Cobranza se relacionan significativamente con la Falta de Liquidez de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.</p>	<p>Falta de Liquidez</p>	<p><b>Dónde:</b>  <b>M = Muestra</b>  <b>01 = Estrategias de Cobranza</b>  <b>02 = Morosidad</b></p> <p><b>Población</b>  <b>688 clientes</b></p> <p><b>Muestra</b>  <b>Por la reducida cantidad de los comités.</b>  <b>236 clientes</b></p> <p><b>Técnicas</b>  <b>Se aplicará la técnica de la Encuesta.</b></p>

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 20. Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de Variables.

	OPERACIONALIZACION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	SCALA DE MEDICION
Estrategias de Cobranza	<p>Force <b>Fuente especificada no válida</b>. Un sistema de cobro ofrece diversos beneficios para mejorar la gestión general de una empresa. desde el control de la facturación hasta la optimización de los procesos, algunas de las ventajas más sobresalientes son las siguientes: Detectan deficiencias en los procesos de cobranza Un sistema de cobranza automatizado permite detectar deficiencias o cuellos de botella en los procesos de cobranza, llevando un proceso validado y sin errores.</p> <p>El sistema de cobranzas hace la gestión de cobranzas flexible y lo ayuda a organizar y realizar la cobranza aplicando un proceso ordenado y automatizado que mejore la eficiencia de la cobranzas.</p> <p>En primer lugar, el sistema de gestión de cobranzas debe utilizar técnicas, planes y estrategias de cobranzas en forma organizada. En segundo, el objetivo de realizar la cobranza a menor costo y en el menor plazo posible, de forma de recuperar la cartera vencida.</p>	<p>Martinez (2022) La mala administración en cuanto a las estrategias de cobranza empleadas, pues su manejo es empírico y por tal, los resultados no son eficientes ni satisfactorios para la vida empresarial del establecimiento. Por lo tanto se planteó como objetivos analizar cómo es el desarrollo de las estrategias de cobranza de la empresa; determinar cuál es el nivel de morosidad y elaborar una propuesta de desarrollo e implementación de estrategias de cobranza que permitirán disminuir el nivel de morosidad, de la empresa Martyni Campestre dado el grave problema que aqueja el mantener cuentas incobrables.</p>	Sistema de Cobranza	<p><b>Importancia Normas Políticas</b></p>	<p><b>ORDINAL</b> Escala de Likert</p> <p>1.- Nunca 2.- casi nunca 3.- indiferente 4.- casi siempre 5.- siempre</p>
			Procedimientos de Cobranza	<p><b>Modificación por Escrito</b> <b>Objetivos de Cobranza</b> <b>Llamadas telefónicas</b> <b>Visitas personales</b> <b>Agencia de cobro</b> <b>Recurso legal</b></p>	
Morosidad	<p>Espinoza (2020) afirmaron lo siguiente:</p> <p>Jaime (2017), sostiene que el incumplimiento de los plazos de pagos, afecta la vida de las compañías, al eliminarse entradas en tesorería, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar sus obligaciones. Por ello, las moras desde un análisis práctico, causan un desequilibrio económico y financiero. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial, el cual los lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez, Antonio (2016). (P. 38-39)</p>	<p>Vallejo (2021) Los potenciales riesgos que se veían venir es el incremento del índice de morosidad en el sistema financiero y es que al existir una alta tasa de desempleo (incrementada por el estado de excepción), negocios quebrados y disminución salarial, era natural que los deudores no afronten de manera normal sus obligaciones crediticias dejando vencer sus cuotas y perjudicando la cartera colocada por las instituciones financieras. (P. 9)</p>	Incumplimiento de la Obligación	<p><b>Políticas de cobranza</b> <b>Ratios de rotación de cuentas por cobrar</b> <b>Relación de clientes morosos</b> <b>Incumplimiento de pago</b></p>	<p><b>ORDINAL</b> Escala de Likert</p> <p>1.- Nunca 2.- casi nunca 3.- indiferente 4.- casi siempre 5.- siempre</p>
			Falta de Liquidez	<p><b>Presupuesto de caja</b> <b>Flujo de caja</b> <b>Razón corriente</b> <b>Ratio de efectivo</b></p>	

Fuente. Elaboración propia.

### Anexo 3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Tabla 21. Anexo 3 – Matriz de Operacionalización del Instrumento.

VARIABLES	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	SCALA DE LIKERT
Estrategias de Cobranza	<p>Debitia (2021) afirmaron lo siguiente: La estrategia de cobranza pasa a tener un rol fundamental, ya que permitirá la coordinación de todos los elementos que hacen posible una cobranza efectiva.</p> <p>El sistema de cobranzas hace la gestión de cobranzas flexible y lo ayuda a organizar y realizar la cobranza aplicando un proceso ordenado y automatizado que mejora la eficiencia de la cobranzas. En primer lugar, el sistema de gestión de cobranzas debe utilizar técnicas, planes y estrategias de cobranzas en forma organizada. En segundo, el objetivo de realizar la cobranza a menor costo y en el menor plazo posible, de forma de recuperar la cartera vencida.</p>	Sistema de Cobranza	<p><b>Importancia</b> <b>Normas</b> <b>Políticas</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera usted que EPS Selva Central ponga mayor importancia a su cobranza con la finalidad de contar con una buena rentabilidad.</li> <li>2. Cree usted que las normas de la cobranza de EPS Selva Central garanticen el pago de los servicios.</li> <li>3. Considera usted que EPS Selva Central debe aplicar sus políticas de cobranza para el recupero de deuda.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Nunca</li> <li>2.- casi nunca</li> <li>3.- indiferente</li> <li>4.- casi siempre</li> <li>5.- siempre</li> </ol>
		Procedimientos de Cobranza	<p><b>Modificación por Escrito</b> <b>Objetivos de Cobranza</b> <b>Llamadas telefónicas</b> <b>Visitas personales</b> <b>Agencia de cobro</b> <b>Recurso legal</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Su empresa debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes.</li> <li>5. El objetivo principal de la cobranza debería ser el alcanzar el cumplimiento de las obligaciones para conseguir la estabilidad económica de EPS Selva Central.</li> <li>6. Cree usted que EPS Selva Central puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas.</li> <li>7. Considera que las visitas personales a los clientes garantizaran mejores acuerdos de cobranza.</li> <li>8. EPS Selva Central debería considerar una agencia de cobranza para e recupero de deuda.</li> <li>9. Cree usted que EPS Selva Central puede lograr recupero de deuda mediante un recurso legal</li> </ol>	
Morosidad	<p>Espinoza (2020) afirmaron lo siguiente: Jaime (2017), sostiene que el incumplimiento de los plazos de pagos, afecta la vida de las compañías, al eliminarse entradas en tesorería, disminuyendo la liquidez y la capacidad de afrontar sus obligaciones. Por ello, las moras desde un análisis práctico, causan un desequilibrio económico y financiero. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial,</p>	Incumplimiento de la Obligación	<p><b>Políticas de cobranza</b> <b>Ratios de rotación de cuentas por cobrar</b> <b>Relación de clientes morosos</b> <b>Incumplimiento de pago</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera que EPS Selva Central disminuiría la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza.</li> <li>2. Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizara la gestión de cobranza.</li> <li>3. Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización.</li> <li>4. Considera usted que EPS Selva Central relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad.</li> <li>5. Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza disminuirá el incumplimiento de pago de los clientes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Nunca</li> <li>2.- casi nunca</li> <li>3.- indiferente</li> <li>4.- casi siempre</li> <li>5.- siempre</li> </ol>

	<p>el cual los lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez, Antonio (2016). (P. 38-39)</p>	<p>Falta de Liquidez</p>	<p><b>Presupuesto de caja</b>  <b>Flujo de caja</b>  <b>Razón corriente</b>  <b>Ratio de efectivo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Considera que la aplicación de un presupuesto de caja en EPS Selva Central disminuirá la falta de liquidez producto de la morosidad.</li> <li>7. Cree usted que se debería tomar acciones inmediatas para disminuir la morosidad de la empresa para evitar problemas de flujo de caja.</li> <li>8. EPS Selva Central debería tomar en cuenta el ratio de razón corriente de sus estados financieros.</li> <li>9. EPS Selva Central debería tomar en cuenta el ratio de efectivo de sus estados financieros.</li> </ol>	
--	---	--------------------------	---	--	--

**Fuente.** Elaboración propia.

## Anexo 4. Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO

#### INSTRUCCIONES:

Estimado señor(a) le presentamos una lista de ítems del proyecto de investigación **“Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021”**

Lo que se le solicita estimado señor(a), es marcar con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente le agradecemos su apoyo y le invocamos que sus respuestas sean lo más sincero y veraz de acuerdo a la siguiente valoración:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ESTRATEGIAS DE COBRANZA						
		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>SISTEMA DE COBRANZA</b>						
1	Considera usted que EPS Selva Central ponga mayor importancia a su cobranza con la finalidad de contar con una buena rentabilidad.					
2	Cree usted que las normas de la cobranza de EPS Selva Central garanticen el pago de los servicios					
3	Considera usted que EPS Selva Central debe aplicar sus políticas de cobranza para el recupero de deuda					
<b>PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA</b>						
4	Su empresa debería enviar notificaciones por escrito a los <del>de</del> que mantienen deudas vigentes.					
5	El objetivo principal de la cobranza debería ser el alcanzar el cumplimiento de las obligaciones para conseguir la estabilidad económica de EPS Selva Central					
6	Cree usted que EPS Selva Central puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamadas telefónicas					
7	Considera que las visitas personales a los clientes garantizaran mejores acuerdos de cobranza					
8	EPS Selva Central debería considerar una <del>que</del> de cobranza para el recupero de deuda					
9	Cree usted que EPS Selva Central puede lograr recupero de deuda mediante un recurso legal					

<b>MOROSIDAD</b>						
		<b>ESCALA</b>				
		1	2	3	4	5
<b>INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION</b>						
1	Considera que EPS Selva Central disminuiría la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza					
2	Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizando la gestión de cobranza					
3	Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización					
4	Considera usted que EPS Selva Central relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad					
5	Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza disminuirá el incumplimiento de pago de los clientes					
<b>FALTA DE LIQUIDEZ</b>						
6	Considera que la aplicación de un presupuesto de caja en EPS Selva Central disminuirá la falta de liquidez producto de la morosidad					
7	Cree usted que se debería tomar acciones inmediatas para disminuir la morosidad de la empresa para evitar problemas de flujo de caja					
8	EPS Selva Central debería tomar en cuenta el ratio de razón corriente de sus estados financieros.					
9	EPS Selva Central debería tomar en cuenta el ratio de efectivo de sus estados financieros					

**GRACIAS POR SU VALIOSO APOYO...**

## Anexo 5. Consentimiento Informado

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Oxapampa, 01 de Febrero 2022

**SR. DAVID SORIA VALDIVIA**  
**JEFE DE LA UNIDAD OPERATIVA DE OXAPAMPA**  
**EPS "Selva Central" S.A.**

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA  
 UN TRABAJO DE INVESTIGACION**

*Por medio de la presente reciba usted un cordial saludo y fraterno*

*Somos egresados de la Universidad Peruana los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la carrera profesional de Administración y Sistemas, vengo realizando un trabajo de investigación el cual será la tesis que sustentare para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración para lo cual solicito a su digno despacho me permitan aplicar el cuestionario a los colaboradores y usuarios, para dicha tesis titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE LA EPS SELVA CENTRAL S.A. - UNIDAD OPERATIVA OXAPAMPA, 2021".*

*Conocedores de trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, le solicito su colaboración ya que la Unidad Operativa se verá beneficiada en la medida que, una vez aprobada la tesis ayudará en la mejora de la unidad Operativa de Oxapampa.*

*Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.*

Atentamente,



**Bach. Adm. KARINA B. QUENTE ZELADA**



**KBQZ**  
**Cc/Arch.**



Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Selva Central S.A.  
UNIDAD OPERATIVA OXAPAMPA  
Ruc 20121876290 2022

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## **CARTA DE AUTORIZACION**

**Srta. KARINA B. QQUENTE ZELADA**

**ASUNTO : Autorización para el desarrollo del trabajo de investigación**

*Por medio de la presente comunico a usted que, en base a la solicitud de fecha 01 de febrero del presente con Exp. N°019 presentada a la EPS Selva Central S.A – Unidad Operativa de Oxapampa. Autoriza aplicar el cuestionario a los usuarios y colaboradores en la Unidad Operativa de Oxapampa para dicha tesis titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE LA EPS SELVA CENTRAL S.A. – UNIDAD OPERATIVA OXAPAMPA, 2021".*

*Oxapampa, 04 de Febrero de 2022.*




Pj. Los Claveles Cdra.02 – Oxapampa  
 Teléfono: (051 – 262601)  
 E-mail: uooxapampa@epsufccentral.com.pe

## Anexo 6. Validación de Expertos



### Valides de contenido del instrumento de información

Respetado juez usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación: **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b></p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. <b>Nivel alto</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>2.- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total.</li> <li>3.- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>4.- Los ítems son suficientes.</li> </ol>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. <b>Nivel alto</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-El ítem no es claro</li> <li>2.-El ítem requiere mucha modificación o una muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>3.-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>4.-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ol>
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-No cumple con el criterio</li> <li>2.-Nivel bajo</li> <li>3.-Nivel moderado</li> <li>4.-<b>Nivel alto</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.-El ítem no tiene relación con la dimensión.</li> <li>2.-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>3.-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>4.-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ol>

<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.-No cumple con el criterio 2.-Nivel bajo 3.-Nivel moderado 4.-Nivel alto	1.- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3.-El ítem es relativamente importante. 4.- El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	---

Evaluación del experto acerca de la encuesta, **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.**

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	
		ITEMS	CRITERIO
Soledad Castillo Chuquilahua	Maestra	18	Nivel alto

Dado que el instrumento es adecuado a opinión del experto se toma la decisión a su aplicación respectiva.

Firma y Post Firma :



Docente FCAC - UPLA  
 D.N.I. 41147508  
 Colegiatura N° 27446

7 de octubre del 2022.



### Valides de contenido del instrumento de información

Respetado juez usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación: **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b></p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. <b>Nivel alto</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>2.- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total.</li> <li>3.- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>4.- Los ítems son suficientes.</li> </ol>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cumple con el criterio</li> <li>2. Nivel bajo</li> <li>3. Nivel moderado</li> <li>4. <b>Nivel alto</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El ítem no es claro</li> <li>2.- El ítem requiere mucha modificación o una muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>3.- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>4.- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ol>
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- No cumple con el criterio</li> <li>2.- Nivel bajo</li> <li>3.- Nivel moderado</li> <li>4.- <b>Nivel alto</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El ítem no tiene relación con la dimensión.</li> <li>2.- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>3.- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>4.- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ol>

<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.-No cumple con el criterio 2.-Nivel bajo 3.-Nivel moderado 4.-Nivel alto	1.- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3.-El ítem es relativamente importante. 4.- El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	---

Evaluación del experto acerca de la encuesta, **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.**

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	
		ITEMS	CRITERIO
Lilian Ayllon Miranda	Licenciada	18	Nivel alto

Dado que el instrumento es adecuado a opinión del experto se toma la decisión a su aplicación respectiva.

  
 LILIAN B. AYLLON MIRANDA  
 COD. CLAD. 15907  
 DNI: 44258838

7 de octubre del 2022.



### Valides de contenido del instrumento de información

Respetado juez usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación: **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p><b>SUFICIENCIA</b></p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. <b>Nivel alto</b></p>	<p>1.- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</p> <p>2.- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total.</p> <p>3.- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>4.- Los ítems son suficientes.</p>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica son adecuadas.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p> <p>2. Nivel bajo</p> <p>3. Nivel moderado</p> <p>4. <b>Nivel alto</b></p>	<p>1.- El ítem no es claro</p> <p>2.- El ítem requiere mucha modificación o una muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p>3.- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>4.- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1.- No cumple con el criterio</p> <p>2.- Nivel bajo</p> <p>3.- Nivel moderado</p> <p>4.- <b>Nivel alto</b></p>	<p>1.- El ítem no tiene relación con la dimensión.</p> <p>2.- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>3.- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>4.- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.-No cumple con el criterio 2.-Nivel bajo 3.-Nivel moderado 4.-Nivel alto	1.- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3.-El ítem es relativamente importante. 4.- El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---	---

Evaluación del experto acerca de la encuesta, **Estrategias de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de la EPS Selva Central S.A. – Unidad Operativa Oxapampa, 2021.**

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	
		ITEMS	CRITERIO
Alfredo Dante Vivanco Vaquerizo	Licenciado en Administración Colegiado	18	Nivel alto

Dado que el instrumento es adecuado a opinión del experto se toma la decisión a su aplicación respectiva.



Alfredo Dante Vivanco Vaquerizo  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
C.I.A.D. N° 05430

9 de octubre del 2022.

## Anexo 7. Base de Datos

ESTRATEGIAS DE COBRANZA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	ESTRATEGIASDECOBRANZA	ESTRATEGIASDECOBRANZA	SISTEMA
1	5	3	4	4	4	5	4	3	3	35	3	
2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36	3	
3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	30	2	
4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	33	2	
5	3	1	3	3	3	1	5	1	3	23	1	
6	5	5	4	4	4	4	4	5	4	39	3	
7	4	2	3	4	3	4	3	2	4	29	2	
8	2	2	4	2	4	4	4	2	2	26	1	
9	5	2	5	2	1	4	5	2	4	30	2	
10	2	3	4	3	3	2	4	3	2	26	1	
11	4	2	4	4	2	4	4	2	2	28	1	
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3	
13	4	2	4	2	2	4	4	2	2	26	1	
14	2	2	3	2	2	2	2	2	3	20	1	
15	4	2	4	2	3	4	4	2	4	29	2	
16	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43	3	
17	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27	1	
18	4	4	3	4	3	4	3	4	4	33	2	
19	3	5	4	5	4	4	5	5	4	39	3	
20	4	2	5	2	2	4	5	2	4	30	2	
21	4	2	3	2	4	3	3	2	2	25	1	
22	4	2	4	3	2	2	4	2	3	26	1	
23	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*LA MOROSIDAD.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	LAMOROSIDAD	LAMOROSIDAD_	ESTRATEGIASDECOBRANZA_
215	3	3	4	4	3	5	4	4	4	34	2	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3
217	4	3	4	4	3	5	4	5	4	36	3	2
218	3	3	4	3	5	5	4	5	4	36	3	3
219	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39	3	3
220	3	4	3	3	3	4	2	4	4	30	2	2
221	3	2	3	4	4	4	3	4	4	31	2	2
222	1	1	3	3	3	4	5	2	3	25	1	1
223	5	4	4	4	3	4	4	5	4	37	3	3
224	2	1	4	2	3	4	4	4	4	28	2	3
225	2	2	2	2	2	5	4	4	3	26	1	1
226	2	2	2	2	3	5	4	4	4	28	2	2
227	3	3	3	3	3	3	3	1	1	23	1	1
228	2	2	4	2	4	4	4	4	4	30	2	2
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	2
230	2	2	3	2	2	5	2	5	4	27	1	1
231	2	3	2	2	2	4	3	4	4	26	1	2
232	2	2	5	4	4	3	4	3	4	31	2	2
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1	1
235	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	2	2
236	5	4	3	5	4	4	4	2	4	35	3	2
237												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

**Anexo 8. Evidencias fotográficas**



