

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Estrategias de cobranza y disminución de morosidad en los clientes
de la Empresa Cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca
y Yanacancha, 2024**

**Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración**

Autores:

Bach. Tania Elizabeth PACHECO QUISPE

Bach. Betsy Ibeth ARZAPALO CASTRO

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Estrategias de cobranza y disminución de morosidad en los clientes
de la Empresa Cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca
y Yanacancha, 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZÚÑIGA
MIEMBRO

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 072-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Tania Elizabeth PACHECO QUISPE - Betsy Ibeth ARZAPALO CASTRO

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Estrategias de Cobranza y Disminución de Morosidad en los Clientes de la Empresa Cable Andina en los Distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Índice de Similitud: **14%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 27 de Diciembre de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE José Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.12.2024 06:21:49 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A mi madre por ser la persona quien día a día, me enseña a luchar por cumplir mis metas y no caer en momentos difíciles, seguir de pie hasta alcanzar mi objetivo. A mi padre que me demuestra que con trabajo duro y esfuerzo se logra muchas cosas, siempre manteniendo la humildad. Muchos de los logros que he podido ir alcanzando lo debo a ustedes por impulsarme a ser la mejor y poder alcanzar mis anhelos.

Betsy

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. A mi esposo y mi hijo por impulsarme a ser mejor todos los días. A ustedes por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

Tania

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecer a la Universidad por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco especialmente a mi facultad por su constante apoyo. Su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

Betsy

Gracias a mi universidad, gracias por haberme permitido formarme. Gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso. Fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad. Gracias a mis padres y a mi esposo y mi hijo que fueron mis mayores promotores durante este proceso. Gracias a dios que fue mi principal apoyo y motivación para seguir adelante todos los días.

Tania.

RESUMEN

Esta investigación se centró en el análisis de las estrategias de cobranza empleadas por la empresa Cable Andina y su impacto en la disminución de la morosidad entre sus clientes en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha durante el año 2024. Ante los crecientes niveles de deuda de los usuarios y su repercusión en la estabilidad financiera de la empresa, se planteó como objetivo principal: Identificar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Para abordar este propósito, se manejó el nivel básico de investigación, de tipo correlacional y explicativo, se empleó un diseño no experimental transeccional, con un enfoque cuantitativo que permitió medir el grado de asociación entre las variables "estrategias de cobranza" (variable 1) y "disminuir la morosidad" (variable 2). A través de un cuestionario estructurado y validado, se recolectaron datos de una muestra representativa de clientes de la empresa, 212 personas.

Los datos obtenidos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS (versión 28), utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.692) entre las estrategias de cobranza implementadas y la reducción de la morosidad, con un nivel de significancia de 0.000, confirmando la existencia de una relación estadísticamente significativa. Este hallazgo permite concluir que la implementación de estrategias de cobranza efectivas puede contribuir de manera relevante a la disminución de la morosidad en el contexto de Cable Andina.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, disminuir la morosidad, clientes de la empresa Cable Andina.

ABSTRACT

The research focused on analyzing the collection strategies employed by the company Cable Andina and their impact on reducing delinquency among its clients in the districts of Chaupimarca, Huariaca, and Yanacancha in 2024. Given the increasing debt levels among users and its repercussions on the company's financial stability, the primary objective was established as follows: To identify collection strategies to reduce delinquency among Cable Andina clients in the districts of Chaupimarca, Huariaca, and Yanacancha, 2024.

To achieve this goal, a basic level of research was conducted, using a correlational and explanatory approach. A non-experimental cross-sectional design with a quantitative focus was employed, allowing measurement of the degree of association between the variables "collection strategies" (variable 1) and "reducing delinquency" (variable 2). Through a structured and validated questionnaire, data were collected from a representative sample of 212 clients of the company.

The data obtained were analyzed using SPSS statistical software (version 28), employing Spearman's correlation coefficient to determine the degree of relationship between the variables. The results indicated a moderate positive correlation (Spearman's Rho of 0.692) between the implemented collection strategies and the reduction of delinquency, with a significance level of 0.000, confirming a statistically significant relationship. This finding allows us to conclude that the implementation of effective collection strategies can significantly contribute to reducing delinquency in the context of Cable Andina.

Keywords: Collection strategies, reduce delinquency, Cable Andina clients.

INTRODUCCIÓN

El entorno empresarial actual, está caracterizado por una intensa competencia y un contexto económico fluctuante, las empresas que ofrecen servicios de suscripción o crédito, como Cable Andina, enfrentan el constante desafío de mantener una cartera saludable y reducir los niveles de morosidad entre sus clientes. La morosidad “es un incumplimiento de pago o endeudamiento que no fue pagado dentro de su plazo de vencimiento que puede generar gastos adicionales en el proceso de su extinción y representa un importante indicador de medición del riesgo crediticio” (Auccapuclla y Velasquez, 2019, p. 9)), es uno de los principales riesgos financieros, ya que afecta directamente la liquidez y estabilidad económica de las organizaciones, dificultando no solo su capacidad de inversión y crecimiento, sino también el cumplimiento de sus obligaciones operativas. En el caso específico de Cable Andina, el incremento de la deuda de los clientes en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha ha intensificado la necesidad de diseñar y aplicar estrategias de cobranza efectivas que respondan a las particularidades del mercado y a los comportamientos de pago de los usuarios.

Frente a esta situación, la presente investigación se centra en identificar y analizar el impacto de las estrategias de cobranza en la disminución de la morosidad entre los clientes de Cable Andina en el periodo 2024. La hipótesis de trabajo sostiene que la implementación de técnicas de cobranza adecuadas, basadas en políticas claras, monitoreo continuo y medidas de acción concreta, puede contribuir significativamente a la reducción de los niveles de deuda en la cartera de clientes. Este estudio busca, además, proporcionar una base teórica y práctica que permita a la empresa optimizar su gestión de cobros, mejorar sus indicadores financieros y mantener la confianza y lealtad de sus clientes.

La presente indagación, busca contribuir al conocimiento de prácticas efectivas para reducir la morosidad en empresas de servicios. Además, se destaca la relevancia de

adaptar las estrategias de cobranza a las características y necesidades de los clientes, entendiendo que una gestión de cobro efectiva no solo contribuye a la rentabilidad de la empresa, sino que también fomenta relaciones comerciales estables y sostenibles en el tiempo.

Los resultados de este estudio ofrecen una base sólida para que la empresa implemente estrategias de cobranza más estructuradas y efectivas, mejorando su capacidad para gestionar la morosidad y optimizando la relación con sus clientes.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de nuestra institución (2022), esta tesis se estructura en cuatro capítulos, organizados de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema de Investigación. En este primer capítulo se plantea y define el problema central de la investigación, especificando su alcance y formulando tanto el problema general como los problemas específicos. Se establecen también los objetivos generales y específicos del estudio, acompañados de la justificación de su relevancia y las limitaciones identificadas.

Capítulo II: Marco Teórico. Este capítulo desarrolla los antecedentes relevantes y los fundamentos teóricos y científicos que sustentan la investigación, ofreciendo además la definición de términos clave. Se incluyen aquí las hipótesis generales y específicas, junto con la identificación y definición operacional de las variables e indicadores que conforman el estudio.

Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación. En este apartado se describen el tipo y nivel de investigación, los métodos empleados, y el diseño del estudio. Se detallan la población y muestra seleccionada, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. Además, se abordan los procesos de validación y confiabilidad de dichos instrumentos y se especifican las técnicas de procesamiento y análisis de datos, el tratamiento estadístico y la orientación ética, filosófica y epistemológica de la investigación.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. Aquí se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo, seguidos del análisis e interpretación de los datos, la comprobación de hipótesis y la discusión de los hallazgos en relación con los objetivos y las teorías de referencia.

Finalmente, el documento incluye las conclusiones y recomendaciones que emergen de los resultados obtenidos, así como las referencias bibliográficas consultadas y anexos que contienen los instrumentos de recolección de datos.

Las Autoras.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	8
2.2. Bases teóricas – científicas.....	13
2.3. Definición de términos básicos	20
2.4. Formulación de hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis general.....	21

2.4.2. Hipótesis específicas.....	21
2.5. Identificación de variables.....	22
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	23

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Nivel de investigación	24
3.3. Métodos de investigación	25
3.4. Diseño de investigación	25
3.5. Población y muestra	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	28
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Tratamiento estadístico.....	31
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	31

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	33
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	34
4.3. Prueba de Hipótesis.....	54
4.4. Discusión de resultados.....	57

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de estudio	27
Tabla 2	Fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable estrategias de cobranza.....	29
Tabla 3	Fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable disminuir la morosidad.....	29
Tabla 4	Resultados de la variable estrategias de cobranza agrupado	34
Tabla 5	¿Las políticas de crédito y cobranza de Cable Andina son claras y comprensibles?.....	35
Tabla 6	¿Son flexibles los términos de pago ofrecidos por Cable Andina?	36
Tabla 7	¿Cable Andina ofrece incentivos para los clientes que pagan puntualmente?	37
Tabla 8	¿Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?	38
Tabla 9	¿Existe eficiencia en la comunicación de Cable Andina cuando hay retrasos en sus pagos?	39
Tabla 10	¿Considera efectivo el uso de tecnologías (SMS, email, llamadas automáticas) para recordarle sus pagos pendientes?	40
Tabla 11	¿Considera que Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?	41
Tabla 12	¿Considera que es inmediato la suspensión del servicio debido a pagos atrasados?.....	42
Tabla 13	¿Considera que Cable Andina inicie acciones legales por deudas no pagadas?	43
Tabla 14	Resultados de la variable disminuir la morosidad agrupada.....	44

Tabla 15	¿Considera que el monto de deuda que tiene con Cable Andina es acorde a lo contratado?.....	45
Tabla 16	¿Considera que Cable Andina corte su servicio porque sus deudas superen los 30 días?.....	46
Tabla 17	¿Considera que la deuda vencida que ha tenido con Cable Andina es alta en los últimos tres meses?	47
Tabla 18	¿Considera qué realiza sus pagos a tiempo?	48
Tabla 19	¿Suele tardar en realizar el pago después de la fecha de vencimiento?.....	49
Tabla 20	¿Sus pagos fueron puntuales en el último año?	50
Tabla 21	¿Regulariza su situación de deuda pendiente con Cable Andina lo más antes posible?	51
Tabla 22	¿Muestra satisfacción con el proceso de recuperación de deuda de Cable Andina?	52
Tabla 23	¿Es bajo el tiempo promedio que ha tomado para pagar sus deudas pendientes con Cable Andina?.....	53
Tabla 24	Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre estrategias de cobranza y disminuir la morosidad.....	54
Tabla 25	Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre políticas de cobranza y disminuir la morosidad.....	55
Tabla 26	Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre monitoreo al cliente y disminuir la morosidad	56
Tabla 27	Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre medidas coercitivas y disminuir la morosidad.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación	26
Figura 2	Resultados de la variable estrategias de cobranza agrupado	34
Figura 3	¿Las políticas de crédito y cobranza de Cable Andina son claras y comprensibles?.....	35
Figura 4	¿Son flexibles los términos de pago ofrecidos por Cable Andina?	36
Figura 5	¿Cable Andina ofrece incentivos para los clientes que pagan puntualmente?	37
Figura 6	¿Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?	38
Figura 7	¿Existe eficiencia en la comunicación de Cable Andina cuando hay retrasos en sus pagos?	39
Figura 8	¿Considera efectivo el uso de tecnologías (SMS, email, llamadas automáticas) para recordarle sus pagos pendientes?	40
Figura 9	¿Considera que Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?	41
Figura 10	¿Considera que es inmediato la suspensión del servicio debido a pagos atrasados?	42
Figura 11	¿Considera que Cable Andina inicie acciones legales por deudas no pagadas?	43
Figura 12	Resultados de la variable disminuir la morosidad agrupada.....	44
Figura 13	¿Considera que el monto de deuda que tiene con Cable Andina es acorde a lo contratado?.....	45
Figura 14	¿Considera que Cable Andina corte su servicio porque sus deudas superen los 30 días?.....	46

Figura 15	¿Considera que la deuda vencida que ha tenido con Cable Andina es alta en los últimos tres meses?	47
Figura 16	¿Considera que realiza sus pagos a tiempo?	48
Figura 17	¿Suele tardar en realizar el pago después de la fecha de vencimiento?.....	49
Figura 18	¿Sus pagos fueron puntuales en el último año?	50
Figura 19	¿Regulariza su situación de deuda pendiente con Cable Andina lo más antes posible?	51
Figura 20	¿Muestra satisfacción con el proceso de recuperación de deuda de Cable Andina?	52
Figura 21	¿Es bajo el tiempo promedio que ha tomado para pagar sus deudas pendientes con Cable Andina?.....	53

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El sector de telecomunicaciones en nuestro medio, es uno de los más dinámicos y competitivos, caracterizado por una rápida evolución tecnológica y un alto nivel de demanda por parte de los consumidores. Dentro de este contexto, las empresas de cable enfrentan múltiples desafíos, siendo uno de los más significativos la morosidad de sus clientes. La morosidad no solo afecta el flujo de caja y la salud financiera de las empresas, sino que también puede tener un impacto negativo en su capacidad para invertir en mejoras de infraestructura y servicios.

La empresa Cable Andina, que opera en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, no es ajena a este problema. A pesar de ofrecer un servicio esencial y de alta demanda, ha experimentado un incremento en los niveles de morosidad entre sus clientes. Este fenómeno no solo compromete su permanencia financiera, sino que también plantea interrogantes sobre la eficacia de sus estrategias de cobranza.

De acuerdo con Gala (2008), las herramientas más efectivas para enfrentar la morosidad son la perseverancia, la constancia y la insistencia. Este autor enfatiza

que, para evitar alcanzar situaciones financieras críticas y asegurar el cobro de deudas pendientes, es fundamental considerar diversos factores estratégicos en la gestión de clientes morosos.

La morosidad de los clientes de Cable Andina se ha convertido en un problema significativo que impacta negativamente en la estabilidad financiera de la empresa. A pesar de los esfuerzos realizados mediante diversas estrategias de cobranza, los niveles de morosidad no han disminuido de manera efectiva. Este problema se manifiesta en varios aspectos:

Incremento del Monto de Deuda: Los clientes acumulan deudas que aumentan con el tiempo debido a la falta de pago puntual.

Frecuencia Irregular de Pagos: Muchos clientes realizan pagos de manera irregular, lo que complica la planificación financiera de la empresa.

Baja Eficiencia en la Recuperación de Deudas: Las estrategias actuales de cobranza no logran recuperar una proporción significativa de las deudas pendientes.

La necesidad de abordar este problema es crítica para asegurar la viabilidad y el crecimiento de Cable Andina en el mercado de telecomunicaciones. Por lo tanto, es esencial identificar y evaluar las estrategias de cobranza más efectivas para reducir la morosidad de los clientes.

Consideramos que una comunicación efectiva es decisiva para garantizar que los clientes estén al tanto de sus obligaciones de pago y de las consecuencias de no cumplir con ellas. Actualmente, Cable Andina utiliza múltiples canales de comunicación, pero la efectividad de estos canales es variada. Los recordatorios de pago no siempre llegan a los clientes o no son suficientemente claros y persuasivos para motivar el pago puntual. Es necesario evaluar cuál es el canal de comunicación más efectivo y cómo se puede mejorar la calidad y claridad de los mensajes.

Los incentivos y descuentos pueden ser una herramienta poderosa para motivar a los clientes a realizar pagos puntuales. Cable Andina ha implementado descuentos por pronto pago y planes de pago flexibles, pero la adopción de estas ofertas ha sido limitada. Es fundamental identificar qué tipo de incentivos son más atractivos para los clientes y cómo se pueden diseñar para maximizar su efectividad en la reducción de la morosidad.

Las medidas coercitivas, como la imposición de cargos por morosidad, la suspensión del servicio y las acciones legales, son herramientas que pueden ser efectivas a corto plazo pero que también pueden alienar a los clientes. Cable Andina necesita encontrar un equilibrio adecuado entre las medidas coercitivas y las estrategias persuasivas para asegurar la recuperación de deudas sin deteriorar las relaciones con los clientes.

Se espera que los resultados de esta investigación faciliten una comprensión clara de las técnicas de cobranza más efectivas para reducir la morosidad en los clientes de Cable Andina. Además, se anticipa que los hallazgos permitirán a la empresa desarrollar una estrategia de cobranza más comprensiva y equilibrada.

La reducción de la morosidad es esencial para la estabilidad financiera y el crecimiento de las empresas de telecomunicaciones. Cable Andina, al enfrentar este desafío en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, tiene la oportunidad de revisar y mejorar sus técnicas de cobranza. A través de una investigación detallada y una implementación estratégica de las mejores prácticas, la empresa puede no solo reducir la morosidad sino también fortalecer su relación con los clientes y asegurar un flujo de caja más estable. Esta investigación, por lo tanto, no solo beneficia a Cable Andina, sino que también puede servir como un

modelo para otras empresas en la industria de telecomunicaciones que enfrentan problemas similares.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

El periodo de tiempo que alcanzara nuestro proyecto comprende desde enero a julio (primer semestre) del año 2024.

1.2.2. Delimitación espacial

Alcanza a los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, ubicados en la provincia de Pasco, de la región Pasco.

1.2.3. Delimitación social

Esta constituido por todos los clientes del servicio de cable de la empresa estudiada.

1.2.4. Delimitación conceptual

Estrategias de cobranza: Molina (2005) Define a las estrategias de cobranza como “el proceso mediante el cual se busca tomar decisiones para obtener resultados”

Disminuir la Morosidad: Romero-Carazas et al (2022) Respecto a la morosidad refieren que es la “dificultad para efectivizar el cobro puntual de sus facturas” (p. 236)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera las estrategias de cobranza logran disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera las políticas de cobranza logran disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?
- b) ¿De qué manera el monitoreo al cliente logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?
- c) ¿De qué manera las medidas coercitivas logran disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar las políticas de cobranza para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.
- b) Establecer el monitoreo al cliente para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.
- c) Instaurar las medidas coercitivas para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación tendrá un enfoque práctico y será de fácil aplicación, adaptándose a la situación real de la empresa Cable Andina, para ello se tendrá como base teórica, las proposiciones de nuestras variables “Estrategias de cobranza” y “Disminuir la morosidad”. en base a ello se demostrará la importancia de implementar estrategias eficaces de cobranza y se recomendarán métodos específicos para su aplicación, con el objetivo de obtener resultados positivos.

1.5.2. Justificación Metodológica

Para asegurar un desarrollo riguroso de la investigación, se iniciará con una evaluación exhaustiva de la gestión de cobranzas de la empresa. Se analizarán los documentos e informes de cobranza proporcionados por la empresa para identificar las deficiencias que están provocando los retrasos en los pagos. Además, se utilizará la encuesta como herramienta principal para la recolección de datos, con su instrumento el cuestionario (uno por cada variable) lo que permitirá obtener información precisa y relevante de los clientes y empleados involucrados en el proceso de cobranza.

1.5.3. Justificación Práctica

La realización de esta investigación será beneficiosa para Cable Andina, ya que proporcionará herramientas y estrategias para mejorar la gestión de cobranzas de las mensualidades de sus usuarios. Esto permitirá a la empresa cumplir con los pagos a proveedores y personal en las fechas establecidas, mejorando así su competitividad en el mercado local. Al optimizar la gestión de cobranzas, Cable Andina podrá fortalecerse financieramente y operar de manera más eficiente frente a sus competidores en la ciudad.

Este estudio permitirá a la empresa mejorar la administración de su gestión de cobranza y reducir los niveles de morosidad, lo que generará una mayor rentabilidad. Esto, a su vez, facilitará el pago oportuno de la nómina y la asunción de los costos operativos necesarios sin inconvenientes.

1.6. Limitaciones de la investigación

Toda investigación enfrenta limitaciones que pueden afectar los resultados y las conclusiones. En el contexto de nuestra indagación, se pudieron identificar las siguientes limitaciones:

- a) Disponibilidad de Datos:** La disponibilidad y precisión de los datos proporcionados por Cable Andina pueden variar. Esto incluye registros de pagos, seguimiento de clientes y la implementación de estrategias de cobranza.
- b) Confidencialidad y Privacidad:** La protección de la privacidad de los clientes pudo restringir el acceso a información detallada necesaria para un análisis exhaustivo.
- c) Percepción de los Clientes:** Las respuestas de los clientes a las encuestas pueden estar influenciadas por su percepción personal y no reflejar necesariamente su comportamiento real.
- d) Participación Voluntaria:** La participación en las encuestas y entrevistas fue voluntaria, lo que puede resultar en una autoselección sesgada. Los clientes que eligen participar pueden no representar a la totalidad de la población de estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. *A nivel internacional*

Madrid y Zambrano (2023) en el artículo de investigación “La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID 19 en una empresa de telecomunicaciones” su objetivo principal fue “muestra la situación de una organización durante y después del período del Covid a través del análisis del comportamiento de la morosidad y su influencia en la liquidez” (p. 15) el enfoque empleado fue el cuantitativo, de diseño no experimental de tipo longitudinal, de tipo descriptivo, los métodos empleados fueron el análisis y síntesis, inductivo-deductivo, y el histórico-lógico, la muestra fue de 4 provincias, en su conclusión principal manifiestan que:

Se aprecian resultados negativos impuestos por las consecuencias del Covid 19 en la liquidez de la organización, así como una muy leve recuperación en los períodos posteriores manifestados en las tendencias de las carteras de las deudas en sus diversas categorías. Resulta decisivo tomar medidas en la gestión de las carteras vencidas, del sector público y la

coactiva que muestran tendencias a seguir el incremento de la desviación negativa. (p. 26)

Martinez et al. (2022) en la indagación “Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia” se propusieron como objetivo principal “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” (p. 1669), fue una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, de tipo descriptivo, correlacional, se tuvo una muestra de 6 personas, la técnica empleada fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario, en su conclusión principal manifiestan:

Las estrategias de cobranza de la empresa Martyni Campestre, son inadecuadas en un 50%, puesto que no se han realizado de manera oportuna, no se lleva un registro actualizado de los créditos de los clientes, los encargados de las cobranzas no saben realizar los cobros de las deudas debido a la falta de políticas y procesos de cobranza claros y oportunos, carencia de fechas de pago claras, falta la motivación y capacitación, con lo que se incrementa la morosidad por parte de los clientes y por ende, la empresa se ve afectada. (p. 1679)

Pizzán-Tomanguillo et al. (2022) en la investigación “Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing, se propusieron como objetivo principal “determinar la incidencia de los procesos de cobranza en la morosidad de la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto” (p. 464), fue una indagación de tipo aplicada, de enfoque cualitativa, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, como técnicas se emplearon la observación, la entrevista y el análisis documental; en su principal conclusión manifiestan que:

Los procesos de cobranza son deficientes e inciden de manera negativa en la morosidad de la empresa Digital San Martín S.A.C. de Tarapoto, dado que las acciones y actividades que se orientan a la recuperación de las cuentas por cobrar no se cumplen de manera oportuna y con la eficiencia del caso, que ha permitido el crecimiento de los índices de morosidad a un índice de 92% en el último trimestre. (p. 473)

Catota (2022) en la indagación “Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.” se planteó como su objetivo general “diseñar estrategias de cobranzas que contribuyan a la recuperación de cartera vencida en la Jefatura de Cartera y Agencias” (p. 2), fue una investigación de enfoque mixto cuali-cuantitativa, los métodos empleados fueron el inductivo deductivo, analítico sintético y histórico lógico, como técnicas se emplearon la encuesta y la entrevista, en su conclusión principal declara que:

Se debe establecer un modelo de gestión de cobranza de cartera vencida como el presentado en esta propuesta, mismo que pretende ser una ruta a seguir que permita a los asesores de cobranzas, jefes, personal del área judicial y ejecutivos de recuperación conocer cuándo deben actuar cada uno y la forma cómo deben llevar los procedimientos de recuperación de cartera, de tal manera que se pueda establecer negociaciones que permitan presentar acuerdos cumplibles de pago. (p. 61)

2.1.2. A nivel nacional

Gutierrez y Sayago (2023) en la indagación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. región Cusco – 2023” se trazaron como objetivo general “Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS

SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023” (p. 14) fue una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, emplearon como diseño el no experimental, se trabajo con una muestra de 320 personas, como técnica se empleo la encuesta y como instrumento el cuestionario, en su conclusión principal mencionan que:

Se concluye que, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,984 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta. (p. 52)

Luna et al. (2024) en la indagación “Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021” se plantearon como objetivo principal “Determinar en qué medidas se relacionan entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021” (p. 5)m fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, el diseño empleado fue, el No experimental, de corte transeccional, se conto con una muestra de 92 personas, La técnica de recolección de la indagación fue la encuesta y como instrumento se manejó un cuestionario, en su conclusión principal manifiestan:

Que existe relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021; esto significa que, cuanto mejor sean las estrategias de cobranza, menor será el nivel de morosidad, y viceversa. (p. 14)

Castillo y Rojas (2022) en la indagación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la empresa Emapa Huaral S.A. Lima 2020” se propusieron como objetivo principal “analizar el nivel de relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad en la empresa EMAPA Huaral S.A. Lima,

2020” (p. 3) fue una investigación de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño experimental transeccional, la muestra estuvo compuesta por 372 personas, como principal técnica se empleó la encuesta con su instrumento el cuestionario, en su conclusión principal nos mencionan que:

Se determinó la relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad en la empresa EMAPA Huaral S.A. Lima, 2020, donde de acuerdo al rho de Spearman obtenido ($.833^{**}$), se estableció la existencia de una relación significativa positiva entre la estrategia de cobranza y la morosidad en la empresa EMAPA Huaral S.A. Lima, 2020. (p. 25)

Bances (2021) en la tesis de pregrado “Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez” se propuso como objetivo principal “analizar la importancia de las estrategias de gestión de cobranza en los centros educativos, e identificar las posiciones de los autores sobre si es el elemento primordial para la mejora de la liquidez” (p. 6), fue una investigación de enfoque cualitativo, se revisó documentos y material bibliográfico de los colegios investigados, también artículos, tesis, revistas científicas, libros y otros, en su conclusión principal manifiesta que:

Se puede afirmar que el uso de estrategias de cobranza asegura liquidez en las instituciones educativas privadas ya que si no lo hacen tendrán pérdidas económicas, corren peligro de cerrar o quebrar porque si existiera carencia de estrategias de gestión de cobro esto conlleva a un riesgo de liquidez limitando las inversiones y el cumplimiento de obligaciones, llegando a entender que la gestión de cobranzas contribuye en la dosificación de la liquidez, para mejorar el rendimiento de sus riquezas; es por eso que la incorporación de estrategias de gestión de cobranza permite que los colegios se fortalezcan financieramente, logren lidiar con el cliente para recuperar la cartera vencida; cumpla con los objetivos trazados, tenga un

mayor control de los cobros de los servicios educativos que brinda, y no correrá riesgos para seguir en el mercado. (p. 15)

2.1.3. A nivel local

Castillo y Zevallos Callupe (2023) en la tesis de pregrado “Gestión de morosidad para mejorar la rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C. oficina informativa de Carhuamayo – Junín, periodo 2022” se plantearon como objetivo general “Determinar de qué manera la gestión de morosidad incide en la Rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C. Oficina informativa de Carhuamayo – Junín, Periodo 2022” (p. 4) fue una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, como método general se empleó el científico y como específicos el descriptivo – correlacional. De diseño No experimental, se trabajo con una muestra de 42 personas, como técnica se manejo la encuesta con su instrumento el cuestionario, en su principal conclusión refieren que “De los resultados se infiere que la gestión de morosidad incide alta y significativamente en la Rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C. Oficina informativa de Carhuamayo – Junín, Periodo 2022” (p. 53)

2.2. Bases teóricas – científicas

Estrategias de Cobranza

En el ámbito de la gestión de cobranza, la implementación de un plan estratégico bien definido es crucial para garantizar y mantener niveles óptimos de recuperación de la cartera pendiente, asegurando así la continuidad del negocio y fortaleciendo la confianza de los clientes.

Estas estrategias pueden incluir acciones tanto normales como preventivas, así como medidas administrativas y judiciales cuando sea necesario. Un enfoque estratégico no solo facilita la gestión proactiva de las cuentas por cobrar, sino que también prepara a la empresa para enfrentar desafíos financieros con eficacia,

promoviendo una cultura organizacional centrada en la estabilidad y la responsabilidad financiera.

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. (ACCIÓN Internacional Headquarters, 2008)

Son varios los autores que coinciden en que, las estrategias de cobranza se refieren al conjunto de políticas, procedimientos y acciones que una empresa implementa para asegurar la recuperación de las cuentas por cobrar de sus clientes. Estas estrategias son esenciales para mantener la liquidez y la solvencia financiera de la empresa, permitiéndole cumplir con sus obligaciones financieras y operativas.

De acuerdo con Molina (2005) la cobranza debe reunir tres requisitos:

a) Adecuada:

Según Molina (2005), se debe considerar al deudor de acuerdo al cumplimiento de sus pagos, así mismo la cobranza adecuada se refiere a la capacidad de la empresa para gestionar las cuentas por cobrar de manera eficiente y efectiva. Esto implica establecer políticas y procedimientos claros y justos que sean comprensibles para los clientes y que se apliquen de manera consistente. Una cobranza adecuada considera la situación financiera de los clientes, ofreciendo alternativas y planes de pago que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones sin comprometer la relación comercial.

Además, una cobranza adecuada demanda que el personal encargado esté bien capacitado en técnicas de negociación y resolución de conflictos, lo que permite abordar las cuentas en mora con empatía y profesionalismo. Este

enfoque no solo ayuda a recuperar las deudas de manera efectiva, sino que también fortalece la relación con los clientes, aumentando su lealtad y satisfacción.

En resumen, la cobranza adecuada es fundamental para mantener la salud financiera de la empresa y asegurar la continuidad de las relaciones comerciales a largo plazo.

b) Oportuna:

La cobranza oportuna, de acuerdo con Molina (2005), es esencial para mantener un flujo de caja saludable y evitar problemas financieros derivados de cuentas por cobrar prolongadas. Debe ser en el día y hora señalada. Una cobranza oportuna implica la ejecución de acciones de seguimiento y recordatorios de pago en los momentos adecuados, antes de que las cuentas se conviertan en morosas.

El uso de tecnología, como sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y software de cobranza, facilita el monitoreo y la gestión de las fechas de vencimiento, permitiendo intervenciones proactivas. Además, una cobranza oportuna requiere la implementación de procesos automatizados que envíen recordatorios y notificaciones a los clientes de manera regular, aseverando que estén siempre informados de sus obligaciones de pago.

c) Completa:

Se refiere a la recuperación del monto total adeudado por los clientes, sin descuentos ni compromisos que puedan afectar la integridad financiera de la empresa. Esto significa que las empresas deben esforzarse por cobrar la totalidad de las deudas en lugar de aceptar pagos parciales o reestructuraciones de deuda que no beneficien completamente a la empresa.

La implementación de estrategias de cobranza efectivas, como planes de pago estructurados y negociaciones bien manejadas, es crucial para asegurar que se recupere el total adeudado. También implica llevar un registro detallado y actualizado de todas las transacciones y compromisos de pago, lo que permite una gestión transparente y eficiente de las cuentas por cobrar.

La cobranza completa no solo garantiza que la empresa reciba los ingresos necesarios para mantener sus operaciones, sino que también establece un precedente de seriedad y responsabilidad en la gestión financiera, lo que puede mejorar la reputación de la empresa y su relación con los clientes a largo plazo.

Tipos de cobranza

De acuerdo con Miranda (2017) se presentan 3 tipos:

a) Cobranza formal:

Es un proceso que se ejecuta con los recursos y personal calificado propios de la empresa, utilizando las herramientas más adecuadas y siguiendo con los procedimientos adecuadamente establecidos. Si pese a la gestión ejecutada agotando todos los recursos, la empresa no tiene una contestación positiva de pago por parte de los clientes es necesario que la empresa adopte otras medidas.

b) Cobranza judicial:

Es preciso el contar con el personal altamente calificado, es decir disponer de los servicios de un abogado o departamento legal especialista en cobranza judicial. Es importante indicar que la cobranza judicial puede ser muy costosa y perjudicial para la organización dado que representa una pérdida del capital.

c) Cobranza extra judicial:

Donde intervienen las partes interesadas, además de los abogados sin necesidad de llevar el caso a juicio llegando a un acuerdo de pago extrajudicial

a fin de reducir el incremento de costos relacionados con el tiempo y molestias ocasionadas para ambas partes, instaurando nuevas fechas de pago, montos con intereses mínimos adicionales etc.

Dimensiones de la variable Estrategias de Cobranza

a) Políticas de cobranza:

Son el conjunto de normativas y procedimientos establecidos por una empresa para gestionar el cobro de cuentas pendientes de sus clientes. Estas políticas determinan los términos de crédito ofrecidos, los plazos de pago, las acciones a seguir en caso de morosidad y las estrategias para mantener una relación equilibrada entre la recuperación de deudas y la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Gitman y Zutter (2012) “son los mecanismos que la empresa utiliza para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. (p.242)

Una política de cobranza efectiva no solo define reglas claras y justas, sino que también adapta las condiciones según las necesidades individuales de los clientes, promoviendo así el cumplimiento voluntario de los pagos.

b) Monitoreo al cliente:

Para Softexpert (2021) Es el proceso continuo de seguimiento y análisis del comportamiento de pago de los clientes. Esta dimensión involucra la utilización de sistemas y herramientas para registrar y evaluar la puntualidad en los pagos, identificar patrones de pago y anticipar posibles problemas de liquidez.

Un monitoreo efectivo permite a la empresa tomar medidas preventivas antes de que ocurran incumplimientos significativos, optimizando así la gestión de cuentas por cobrar y fortaleciendo la relación cliente-empresa.

c) Medidas Coercitivas:

Son acciones que una empresa puede tomar para certificar el cumplimiento de los pagos pendientes cuando las estrategias preventivas no han sido efectivas. Estas medidas incluyen la imposición de cargos por mora, la suspensión de servicios o el inicio de acciones legales.

Es decisivo que las medidas coercitivas se apliquen de manera equitativa y según lo estipulado por las políticas de cobranza de la empresa, evitando así posibles conflictos y preservando la relación a largo plazo con el cliente.

Morosidad

De acuerdo con Westley y Branch (2000) la morosidad “Suele variar y que los constantes cambios en las políticas de las entidades financieras influyen constantemente, a pesar de esto se busca motivar a los deudores a cumplir con las fechas de pagos pactadas”. (p.78)

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación (Wicijo y Rodríguez, 2008, p. 6)

Causas de la Morosidad

a) Insolvencia: De acuerdo con Brachfield (2008) Es la habilidad institucional para solventar problemas de deudas, existen tres tipos de insolvencia según su origen:

1. “Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial”.
2. “Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles”.
3. “Las insolvencias intencionales son aquellas aplicadas por el deudor para eludir sus obligaciones”

b) Causas de los impagados imputables al deudor: Entre las causas principales se encuentran:

1. “Aumento de sus obligaciones por encima de sus ingresos”.
2. “Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente”.
3. “Problemas familiares o personales”.

Dimensiones de la Morosidad:

a) Nivel de Deuda

El nivel de deuda representa el monto total adeudado por los clientes a la empresa en un período determinado. Esta dimensión es fundamental para evaluar la salud financiera de la empresa y su capacidad para administrar eficientemente las obligaciones financieras pendientes. Un alto nivel de deuda puede indicar problemas de flujo de caja y riesgos asociados, mientras que un nivel bajo sugiere una buena gestión de cobranza y una estructura financiera sólida.

b) Frecuencia de Pago

La frecuencia de pago se refiere a la regularidad con la que los clientes cumplen con sus obligaciones de pago. Esta dimensión es crucial para determinar la estabilidad y previsibilidad del flujo de caja de la empresa. Una alta frecuencia de pago indica una buena disciplina financiera por parte de los clientes, facilitando así la planificación financiera y reduciendo el riesgo de morosidad.

c) Recuperación de la Deuda

La recuperación de la deuda es el proceso de recuperar los pagos atrasados y gestionar eficazmente las cuentas por cobrar pendientes. Esta dimensión evalúa la efectividad de las estrategias y acciones implementadas por la empresa para asegurar el cumplimiento de los pagos y minimizar la morosidad. Una alta tasa de recuperación de deuda indica la eficiencia de las políticas de cobranza y el éxito en mantener un flujo de caja saludable y consistente.

2.3. Definición de términos básicos

- ✓ **Cobranza:** “Actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar”. (Gutierrez y Sayago, 2023, p. 32)
- ✓ **Estrategias de Cobranza:** Las estrategias de cobranza son un conjunto de técnicas, políticas y procedimientos implementados por una empresa para asegurar la recuperación de pagos pendientes de sus clientes
- ✓ **Incumplimiento de pago:** “Es el pago del servicio o bien fuera de la fecha establecida o el no pago de la deuda, este indicador permite conocer el récord de pago del cliente, de esta manera se podrá proyectar los futuros ingresos” (Miranda, 2017, p. 29) en el caso de las empresas de cable (las mensualidades)

- ✓ **Índice de morosidad:** Se refiere al número de clientes con pagos vencidos
- ✓ **Morosidad:** “Se identifica con el incumplimiento de la obligación de pago del deudor a su vencimiento”. (Gutierrez y Sayago, 2023, p. 32)
- ✓ **Moroso:** Deudor que incurre en mora. Que no paga.
- ✓ **Nivel de deuda:** se refiere al monto total de las obligaciones financieras que los clientes tienen pendientes con una empresa en un período determinado. Este término es crucial para evaluar la capacidad de la empresa para gestionar sus cuentas por cobrar y mantener un flujo de caja saludable.
- ✓ **Vencimiento de pago:** “Viene hacer la fecha límite donde partes relacionadas estipulan como deben liquidar su obligación, también hace referencia que es cuando caduca la amortización de su compromiso que el deudor tiene por haberse comprometido”. (Gutierrez y Sayago, 2023, p. 32)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La implementación efectiva de estrategias de cobranza logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La implementación efectiva de políticas de cobranza logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.
- b) La implementación efectiva del monitoreo al cliente logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

- c) La implementación efectiva de medidas coercitivas logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

2.5. Identificación de variables

Variable 1:

Estrategias de Cobranza

Variable 2:

Disminuir la Morosidad

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Estrategias de Cobranza	Molina (2005) Define a las estrategias de cobranza como “el proceso mediante el cual se busca tomar decisiones para obtener resultados”	Se refieren a las diversas técnicas, políticas y procedimientos implementados por la empresa Cable Andina para gestionar y recuperar las deudas de sus clientes en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha. Estas estrategias se medirán a través de tres dimensiones.	Políticas de cobranza	1, 2, 3,
			Monitoreo al cliente	4, 5, 6,
			Medidas Coercitivas	7, 8, 9.
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Disminuir la Morosidad	Romero-Carazas et al (2022) Respecto a la morosidad refieren que es la “dificultad para efectivizar el cobro puntual de sus facturas” (p. 236)	La disminución de la morosidad se refiere a la reducción en el nivel de deudas pendientes y atrasadas por parte de los clientes de Cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha. Esta variable se medirá a través de tres dimensiones.	Nivel de Deuda	10, 11, 12,
			Frecuencia de Pago	13, 14, 15,
			Recuperación de la Deuda	16, 17, 18.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se aplico el tipo de investigación básica “también llamada investigación pura, en este tipo de investigación no se resuelve ningún problema inmediato, más bien, sirven de base teórica para otros tipos de investigación” (Arias y Covinos, 2021, p. 68)

3.2. Nivel de investigación

El estudio se enmarcó en un nivel correlacional, el cual, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), busca identificar la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos dentro de un contexto específico (p. 105).

Además, es también explicativo, ya que, según Moisés et al. (2018), este tipo de estudio permite evaluar la existencia de una relación asimétrica entre variables, estableciendo la dirección de dicha relación y determinando si existe una dinámica de causa-efecto o efecto-causa (p. 116).

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método General

Como método general se empleó el Método Científico; de acuerdo con Bernal (2006) “se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación”. (p. 55)

3.3.2. Métodos Específicos

Se maneja los métodos siguientes:

a) Inductivo — Deductivo.

Se manipulará fundamentalmente para la explicación de nuestras suposiciones y generalizaciones, una vez ejecutadas las respectivas mediciones de cada una de nuestras variables. (Técnicas de Cobranza y Disminuir la Morosidad)

b) Analítico — Sintético.

Se manejará fundamentalmente para darle sustento a nuestro respectivo marco teórico. El mismo que requiere de un análisis y síntesis de las diversas teorías de nuestras variables, dimensiones e indicadores.

3.4. Diseño de investigación

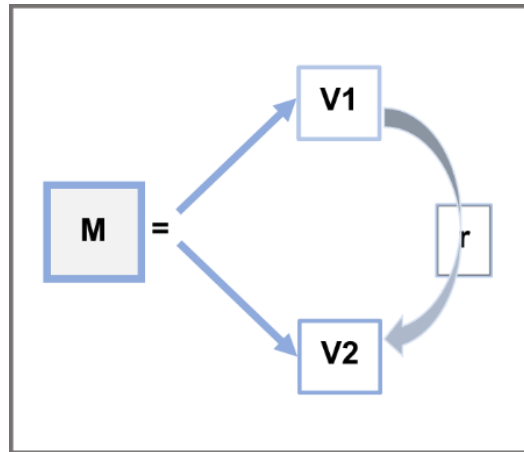
El diseño de investigación es No experimental, la misma que según Avellaneda et al. (2022)

La investigación no experimental se diferencia muy claramente de la investigación experimental, es decir, en la investigación observacional o no experimental, el investigador no manipula el objeto de investigación, no interviene (no da medicamentos, no da discursos, se limita a observar describir y caracterizar. En los casos experimentales, el investigador interviene en el grupo de investigación, lo manipula” (p.118)

También es transaccional o transversal: “ya que se recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 149)

De acuerdo a la figura siguiente:

Figura 1 Diseño de la investigación



Donde

V1= Estrategias de cobranza

V2= Disminuir la morosidad

M= Muestra

r= Relación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según Carrasco (2019). La población es el “Conjunto de elementos que están de acuerdo con participar en la investigación brindando la información que se requiere para llegar a los resultados finales del trabajo y proponer a partir de allí aspectos de mejora a la problemática”. (p. 93)

Tabla 1 Población de estudio

N°	Distrito	Usuarios
1	Chaupimarca	174
2	Huariaca	82
3	Yanacancha	209
Total		465

Fuente: Encargado de la empresa Cable Andina

3.5.2. Muestra

Para Tamayo y Tamayo (2003) “Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p. 105)

El tamaño de la muestra está determinado en función de los siguientes valores:

N = 465 clientes

p = 0,2 probabilidad de que los clientes consideren que las técnicas de cobranza son eficientes.

q= 0,8 probabilidad de que los clientes consideren que se disminuirá la morosidad

$\alpha=0,05$ Nivel de significación al 95% de confianza

Z=1,96 Valor de la Normal al 95% de confianza

E=0,0495 Error

Dichos valores se reemplazan en la siguiente fórmula de muestreo probabilístico:

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

Obteniendo el siguiente resultado.

$$n = \frac{1,96^2(0,2)(0,8)(465)}{(0,0495^2)(465 - 1) + (1,96^2)(0,2)(0,8)} = 212$$

La muestra estará conformada por 212 clientes

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Como técnica principal se empleará la encuesta, de acuerdo con Arias (2020) "Se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado. Mayormente se obtienen datos numéricos" (p. 18)

3.6.2. Instrumentos

Como instrumento principal se hará uso del cuestionario, el mismo que según Paramo (2017) "es un procedimiento utilizado en la investigación social para obtener información mediante preguntas dirigidas a una muestra de individuos que, en muchos casos, busca ser representativa de la población general" (p. 9)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Selección del Instrumento: Se realizó una revisión exhaustiva de instrumentos previamente utilizados en estudios similares que hayan demostrado efectividad para medir las variables "Estrategias de Cobranza" y "Morosidad". Se evaluaron aquellos cuestionarios y escalas que permitan obtener datos cuantitativos sobre los aspectos y dimensiones de interés, asegurando su relevancia y aplicabilidad al contexto de la empresa Cable Andina, tal como se presenta en el anexo 01.

b) Validación de Contenido: Para asegurar que el instrumento seleccionado cubra adecuadamente todos los aspectos de las variables en estudio, se consultó a un panel de expertos en el área de cobranzas y finanzas. Estos expertos evaluaron cada ítem del cuestionario, determinando si es claro,

relevante y adecuado para los objetivos de la investigación. Los resultados se presentan en el anexo 02.

- c) **Prueba Piloto y Validez de Constructo:** Se llevó a cabo una prueba piloto en una muestra pequeña de participantes, representativa de la población de estudio, con el fin de verificar la comprensión de los ítems y la adecuación del cuestionario al contexto. Esta etapa permitió también realizar análisis factoriales preliminares que contribuirán a confirmar la estructura interna del instrumento y la validez de constructo.
- d) **Confiabilidad del Instrumento:** Para medir la consistencia interna del cuestionario, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach en la muestra piloto. Las mismas que tienen un valor de alfa superior a 0.70 la misma que indicó una confiabilidad aceptable, tal como se aprecia en las tablas siguientes:

Tabla 2 *Fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable estrategias de cobranza*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	9

Fuente: Datos procesados con el SPSS V. 28

Tabla 3 *Fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable disminuir la morosidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	9

Fuente: Datos procesados con el SPSS V. 28

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizará mediante un análisis descriptivo y correlacional

3.8.1. Análisis Descriptivo:

Esta técnica se utilizó para resumir y describir las características básicas de los datos recolectados. Incluye medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y de dispersión (desviación estándar, varianza, rango).

El análisis descriptivo permite tener una visión general de la distribución y comportamiento de las variables estudiadas, facilitando la identificación de patrones y tendencias.

- a) Frecuencia y Distribución:** Evaluar cómo se distribuyen los datos a lo largo de diferentes categorías o intervalos.
- b) Figuras y Tablas:** Utilización de histogramas, gráficos de barras y tablas para una representación visual de los datos, lo que facilita la comprensión de la información.

3.8.2. Análisis Correlacional:

Esta técnica se empleó para identificar y medir la relación entre dos o más variables. En el contexto de la investigación, se puede utilizar para evaluar cómo las estrategias de cobranza están relacionadas con la reducción de la morosidad.

- a) Coeficiente de Correlación de Pearson:** Mide la fuerza y la dirección de la relación lineal entre dos variables continuas. Un valor de +1 indica una correlación positiva perfecta, -1 una correlación negativa perfecta, y 0 ninguna correlación.
- b) Análisis de Regresión:** Permite no solo evaluar la relación entre las variables, sino también predecir el valor de la variable dependiente basada en los valores de la variable independiente.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el análisis de datos de nuestra investigación, utilizamos el software SPSS Versión 28, una herramienta firme y ampliamente reconocida en el campo de la estadística y la investigación social. SPSS nos permitirá realizar un análisis exhaustivo y detallado de los datos recolectados, facilitando la aplicación de diversas técnicas estadísticas que son fundamentales para validar nuestras hipótesis y obtener conclusiones precisas.

Así mismo el coeficiente de correlación de Pearson, que es una medida estadística que evalúa la fuerza y la dirección de la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Esta técnica será fundamental para nuestra investigación, ya que nos permitirá:

- a) Determinar Relaciones:** Identificar y cuantificar la relación entre las estrategias de cobranza implementadas y la morosidad de los clientes.
- b) Evaluar la Fuerza de la Correlación:** Un coeficiente cercano a +1 indica una fuerte correlación positiva, mientras que un coeficiente cercano a -1 indica una fuerte correlación negativa. Un valor cercano a 0 sugiere una falta de relación lineal significativa.
- c) Análisis Predictivo:** Utilizar la correlación como una base para modelos predictivos, identificando cómo cambios en las estrategias de cobranza pueden afectar la morosidad.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Nuestra investigación se llevó a cabo con un estricto compromiso hacia los principios éticos de la investigación. Se respetó en todo momento la autonomía y la dignidad de los participantes. Para ello, se obtuvo su consentimiento informado de manera voluntaria, garantizando que entendieran completamente los objetivos, procedimientos y posibles implicaciones de la investigación.

Se aseguró la confidencialidad de sus respuestas, protegiendo su privacidad y evitando cualquier forma de manipulación o explotación. En todas las etapas de la investigación, se priorizará el bienestar de los participantes, implementando medidas para minimizar cualquier riesgo o inconveniente.

Además, nuestra investigación adoptó una perspectiva constructivista. Esta metodología reconoce la naturaleza subjetiva de la realidad, destacando la importancia de las interpretaciones y percepciones personales de los participantes.

El enfoque constructivista nos permitirá entender y valorar las experiencias individuales y las construcciones de significado que los participantes aportaron al estudio. Al reconocer que el conocimiento se construye socialmente, nos esforzamos por captar las diversas perspectivas y contextos que influyen en las experiencias y comportamientos de los participantes.

Esta aproximación enriquecerá la profundidad y la validez de nuestros hallazgos, al considerar la multiplicidad de realidades y significados en juego.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

En primer lugar, se seleccionaron a los clientes que representen la población de estudio. El muestreo fue aleatorio dentro de estos criterios, permitiendo una muestra representativa que permita generalizar los resultados.

Los encuestadores visitaron los domicilios o lugares de trabajo de los clientes seleccionados, así mismo se les contactó mediante herramientas digitales (como correo electrónico, celulares), en función de la disponibilidad y preferencia de cada participante. En todo momento se aseguró que los participantes respondan de manera voluntaria, manteniendo la confidencialidad de sus respuestas.

Durante la recolección de datos, se llevó un registro detallado de cada encuesta completada, así como de cualquier incidencia que pueda surgir. Una vez completadas las encuestas, los datos recolectados fueron sistematizados y codificados en una base de datos para su posterior análisis estadístico. Este proceso permitirá verificar la integridad y consistencia de los datos obtenidos, garantizando su calidad y representatividad para el análisis de resultados.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

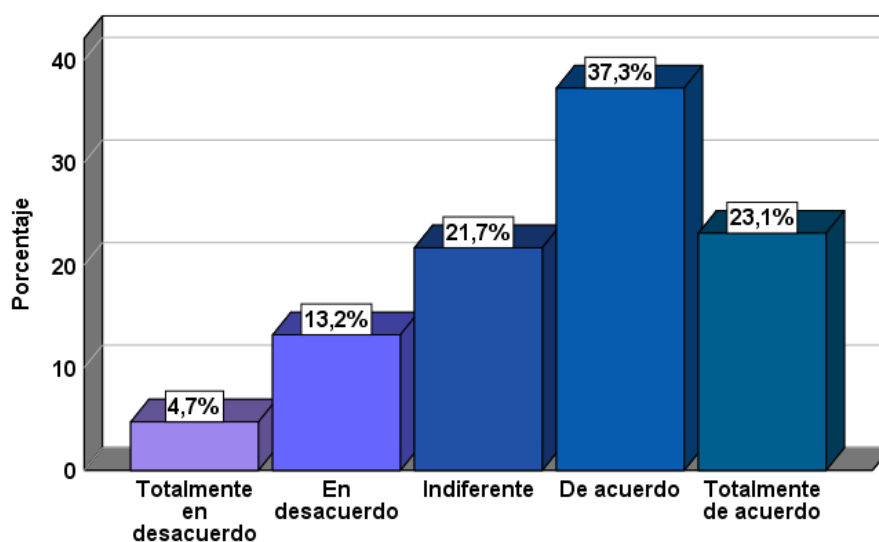
4.2.1. Estrategias de cobranza

Tabla 4 Resultados de la variable estrategias de cobranza agrupado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	4,7
En desacuerdo	28	13,2
Indiferente	46	21,7
De acuerdo	79	37,3
Totalmente de acuerdo	49	23,1
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 2 Resultados de la variable estrategias de cobranza agrupado



Interpretación:

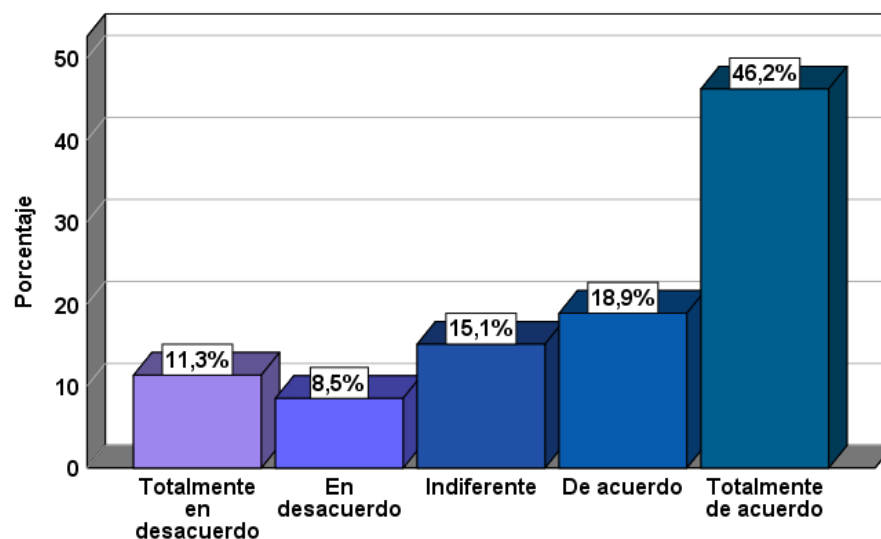
Como se aprecia los resultados en la tabla 4 y figura 2, el 37,3% se muestra de acuerdo con las estrategias de cobranza de Cable Andina, 23,1% está totalmente de acuerdo, 21,7% dice estar indiferente, 13,2% menciona su desacuerdo y 4.7% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 5 ¿Las políticas de crédito y cobranza de Cable Andina son claras y comprensibles?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	11,3
En desacuerdo	18	8,5
Indiferente	32	15,1
De acuerdo	40	18,9
Totalmente de acuerdo	98	46,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 3 ¿Las políticas de crédito y cobranza de Cable Andina son claras y comprensibles?



Interpretación:

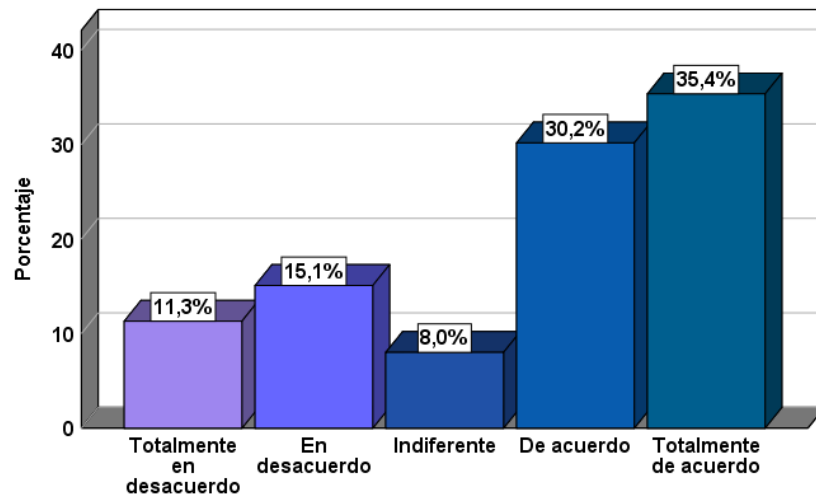
De los resultados que se presentan en la tabla 5 y figura 3, el 46,2% se muestra totalmente de acuerdo con que las políticas de crédito y cobranza de Cable Andina son claras y comprensibles, 18,9% está de acuerdo, 15,1% expresa estar indiferente, 11,3% menciona estar rotalmente en desacuerdo y el 8,5% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 6 ¿Son flexibles los términos de pago ofrecidos por Cable Andina?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	11,3
En desacuerdo	32	15,1
Indiferente	17	8,0
De acuerdo	64	30,2
Totalmente de acuerdo	75	35,4
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 4 ¿Son flexibles los términos de pago ofrecidos por Cable Andina?



Interpretación:

De los resultados que se exteriorizan en la tabla 6 y figura 4, el 35,4% se muestra totalmente de acuerdo con que son flexibles los términos de pago ofrecidos

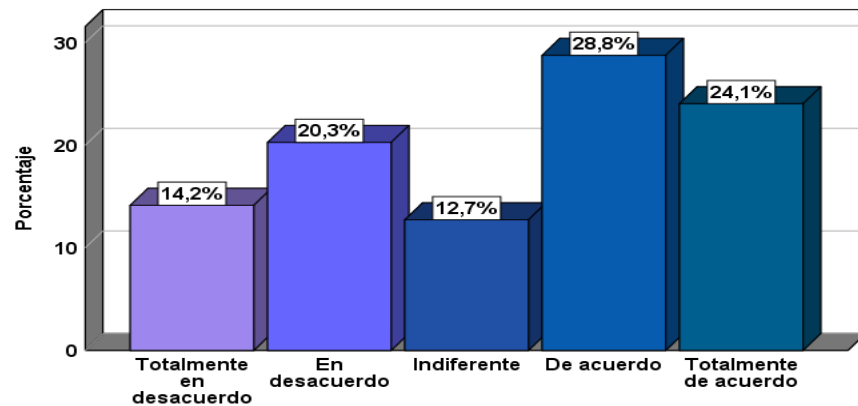
por Cable Andina, el 30,2% está de acuerdo, un 15,1% expresa estar en desacuerdo, 11,3% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 8% indica sentirse indiferente.

Tabla 7 ¿Cable Andina ofrece incentivos para los clientes que pagan puntualmente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	30	14,2
En desacuerdo	43	20,3
Indiferente	27	12,7
De acuerdo	61	28,8
Totalmente de acuerdo	51	24,1
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 5 ¿Cable Andina ofrece incentivos para los clientes que pagan puntualmente?



Interpretación:

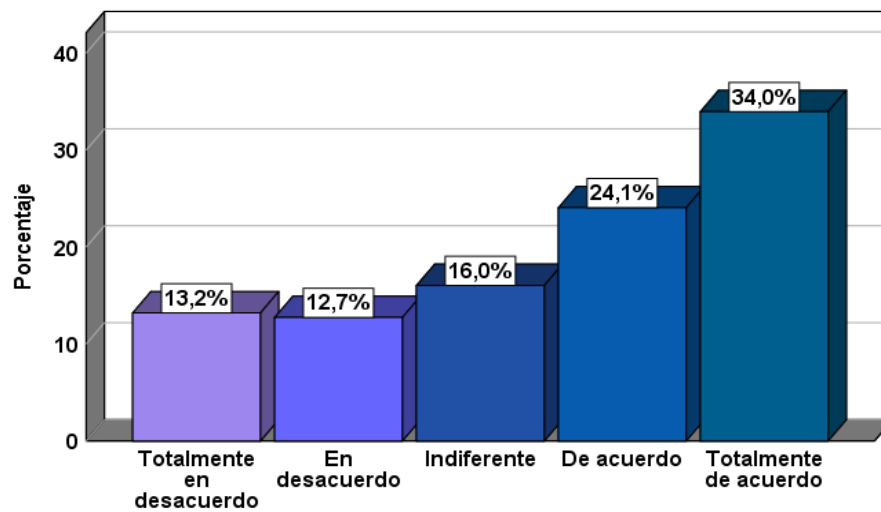
De los resultados que se exteriorizan en la tabla 7 y figura 5, el 28,8% se muestra de acuerdo con los incentivos que ofrece Cable Andina para los clientes que pagan puntualmente, el 24,1% está totalmente de acuerdo, un 20,3% expresa estar en desacuerdo, 14,2% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 12,7% indica sentirse indiferente.

Tabla 8 ¿Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	13,2
En desacuerdo	27	12,7
Indiferente	34	16,0
De acuerdo	51	24,1
Totalmente de acuerdo	72	34,0
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 6 ¿Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?



Interpretación:

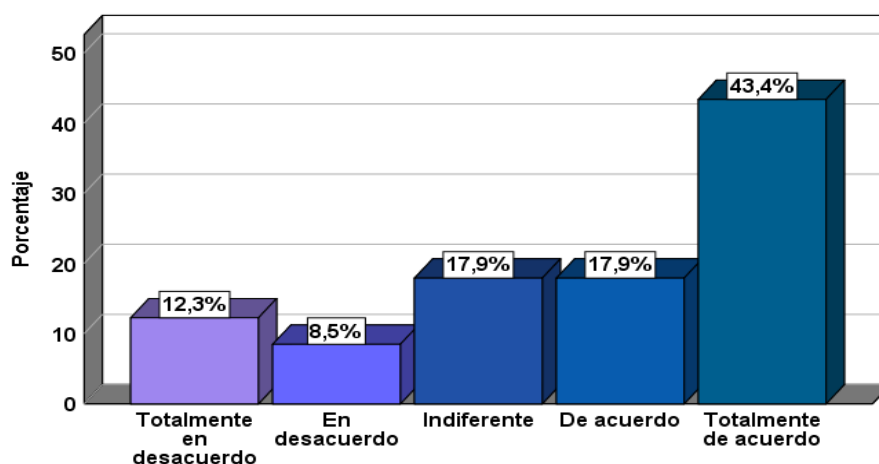
De los resultados que se manifiestan en la tabla 8 y figura 6, el 34% se muestra totalmente de acuerdo con que Cable Andina imponga cargos adicionales por pagos atrasados, el 24,1% está de acuerdo, un 16% expresa estar indiferente, el 13,2% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 12.7% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 9 ¿Existe eficiencia en la comunicación de Cable Andina cuando hay retrasos en sus pagos?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	12,3
En desacuerdo	18	8,5
Indiferente	38	17,9
De acuerdo	38	17,9
Totalmente de acuerdo	92	43,4
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 7 ¿Existe eficiencia en la comunicación de Cable Andina cuando hay retrasos en sus pagos?



Interpretación:

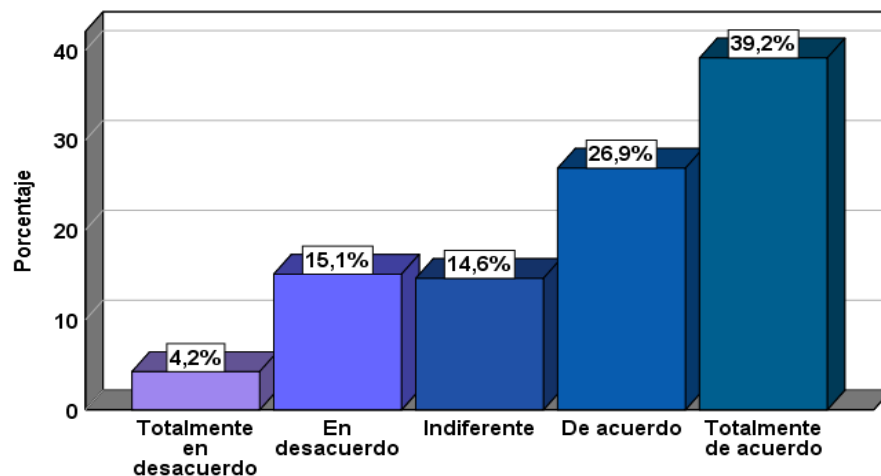
De los resultados que se exteriorizan en la tabla 9 y figura 7, el 43,4% se muestra totalmente de acuerdo con que existe eficiencia en la comunicación de Cable Andina cuando hay retrasos en sus pagos, el 17,9% está de acuerdo, igual un 17,9% expresa estar indiferente, 12,3% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 8,5% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 10 ¿Considera efectivo el uso de tecnologías (SMS, email, llamadas automáticas) para recordarle sus pagos pendientes?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	4,2
En desacuerdo	32	15,1
Indiferente	31	14,6
De acuerdo	57	26,9
Totalmente de acuerdo	83	39,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 8 ¿Considera efectivo el uso de tecnologías (SMS, email, llamadas automáticas) para recordarle sus pagos pendientes?



Interpretación:

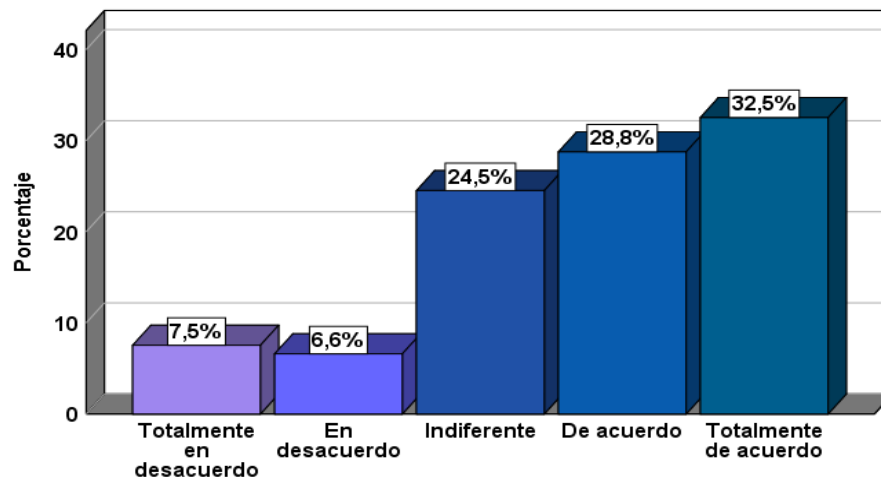
De los resultados que se exteriorizan en la tabla 10 y figura 8, el 39,2% se muestra totalmente de acuerdo con el uso efectivo de tecnologías (SMS, email, llamadas automáticas) para recordarle sus pagos pendientes, el 26,9% está de acuerdo, un 15,1% expresa estar en desacuerdo, 14,8% menciona estar indiferente y el 4,2% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 11 ¿Considera que Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	7,5
En desacuerdo	14	6,6
Indiferente	52	24,5
De acuerdo	61	28,8
Totalmente de acuerdo	69	32,5
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 9 ¿Considera que Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?



Interpretación:

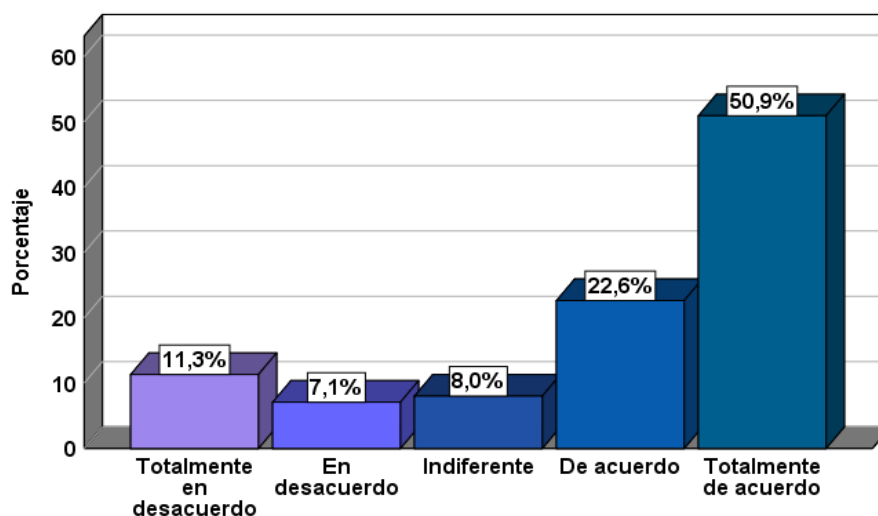
De los resultados que se exteriorizan en la tabla 11 y figura 9, el 32,5% se muestra totalmente de acuerdo con que Cable Andina imponga cargos adicionales por pagos atrasados, el 28,8% está de acuerdo, un 24,5% expresa estar indiferente, 7,5% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 6,6% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 12 ¿Considera que es inmediato la suspensión del servicio debido a pagos atrasados?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	11,3
En desacuerdo	15	7,1
Indiferente	17	8,0
De acuerdo	48	22,6
Totalmente de acuerdo	108	50,9
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 10 ¿Considera que es inmediato la suspensión del servicio debido a pagos atrasados?



Interpretación:

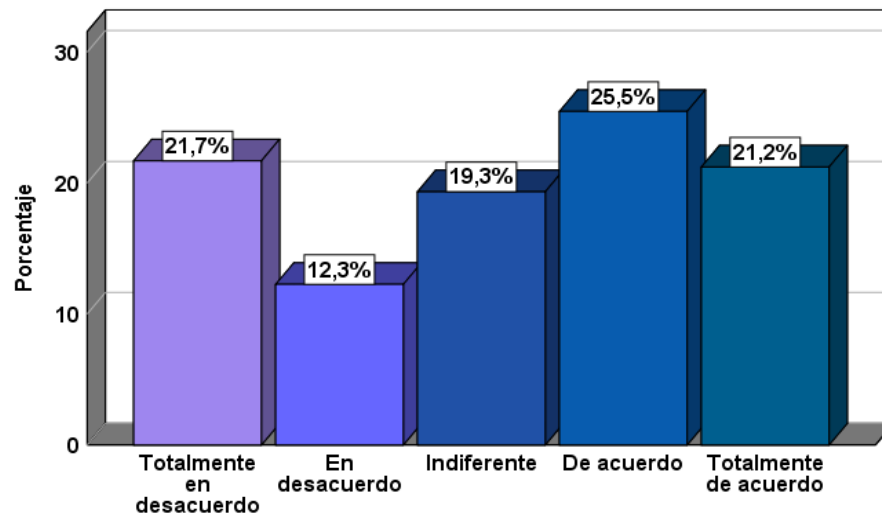
De los resultados que se exteriorizan en la tabla 12 y figura 10, el 50,9% se muestra totalmente de acuerdo con que sea inmediato la suspensión del servicio debido a pagos atrasados, el 22,6% está de acuerdo, un 11,3% expresa estar totalmente en desacuerdo, 8% menciona estar indiferente y el 7,1% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 13 ¿Considera que Cable Andina inicie acciones legales por deudas no pagadas?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	21,7
En desacuerdo	26	12,3
Indiferente	41	19,3
De acuerdo	54	25,5
Totalmente de acuerdo	45	21,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 11 ¿Considera que Cable Andina inicie acciones legales por deudas no pagadas?



Interpretación:

De los resultados que se exteriorizan en la tabla 13 y figura 11, el 25,5% se muestra de acuerdo con que Cable Andina inicie acciones legales por deudas no pagadas, el 21,7% está totalmente en desacuerdo, un 21,2% expresa estar totalmente de acuerdo, 19,3% menciona sentirse indiferente y el 12,3% indica estar en desacuerdo.

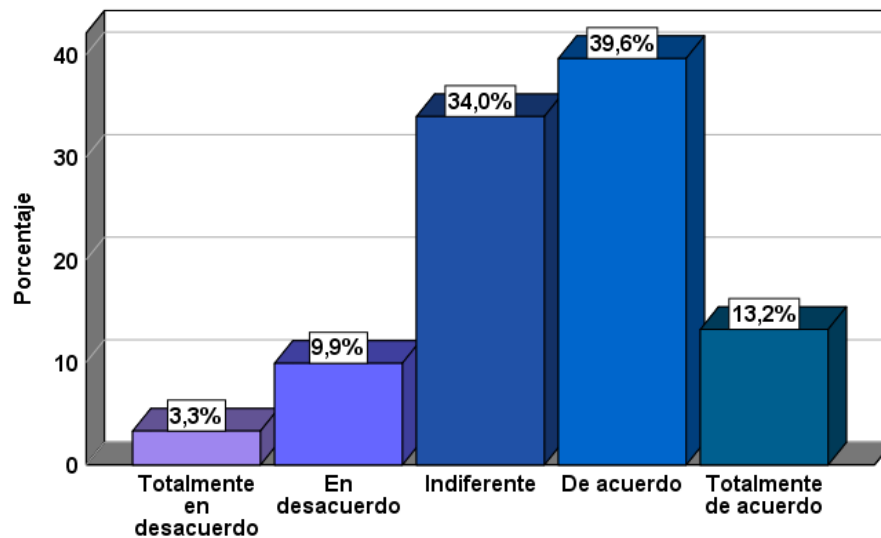
4.2.2. Disminuir la morosidad

Tabla 14 Resultados de la variable disminuir la morosidad agrupada

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	3,3
En desacuerdo	21	9,9
Indiferente	72	34,0
De acuerdo	84	39,6
Totalmente de acuerdo	28	13,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 12 Resultados de la variable disminuir la morosidad agrupada



Interpretación:

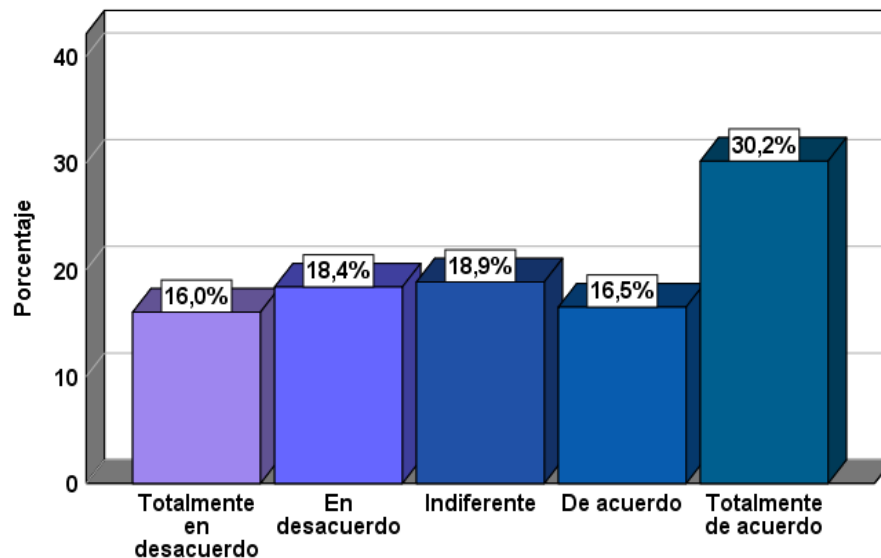
De los resultados que se visualizan en la tabla 14 y figura 12, el 39,6% se muestra de acuerdo con disminuir la morosidad de sus clientes por parte de Cable Andina, 34% se considera indiferente, 13,2% dice estar totalmente de acuerdo, 9,9% menciona su desacuerdo y el 3,3% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 15 ¿Considera que el monto de deuda que tiene con Cable Andina es acorde a lo contratado?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	16,0
En desacuerdo	39	18,4
Indiferente	40	18,9
De acuerdo	35	16,5
Totalmente de acuerdo	64	30,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 13 ¿Considera que el monto de deuda que tiene con Cable Andina es acorde a lo contratado?



Interpretación:

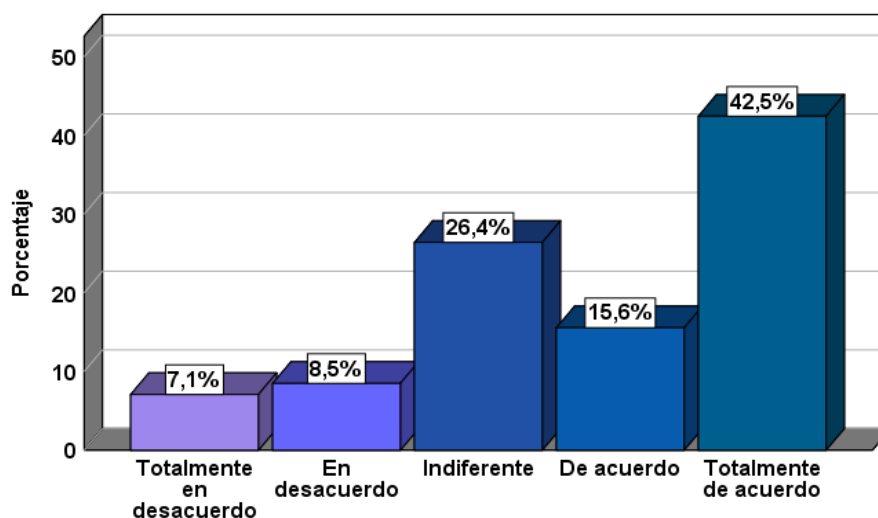
De los resultados que se visualizan en la tabla 15 y figura 13, el 30,2% se muestra totalmente de acuerdo con que el monto de deuda que tiene con Cable Andina es acorde a lo contratado, 18,9% se considera indiferente, 18,4% dice estar en desacuerdo, el 16,5% menciona estar totalmente de acuerdo y el 16% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 16 ¿Considera que Cable Andina corte su servicio porque sus deudas superen los 30 días?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	7,1
En desacuerdo	18	8,5
Indiferente	56	26,4
De acuerdo	33	15,6
Totalmente de acuerdo	90	42,5
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 14 ¿Considera que Cable Andina corte su servicio porque sus deudas superen los 30 días?



Interpretación:

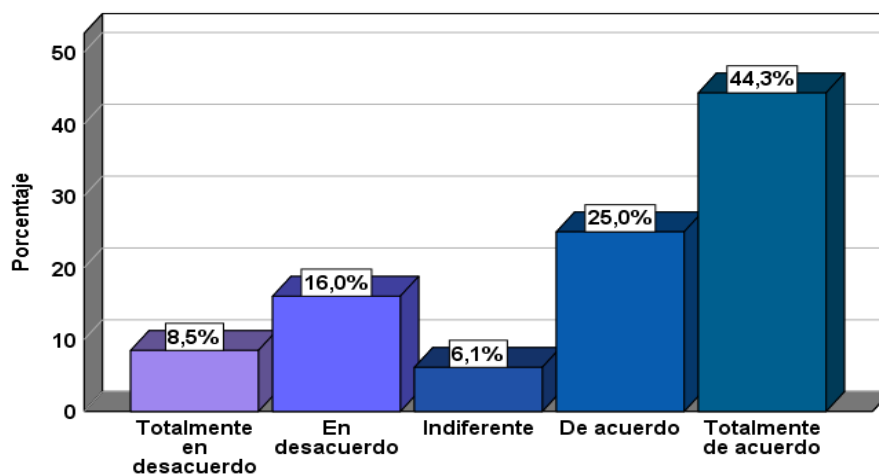
De los resultados que se visualizan en la tabla 16 y figura 14, el 42,5% se muestra totalmente de acuerdo con que Cable Andina corte su servicio porque sus deudas superen los 30 días, un 26,4% se considera indiferente, 15,6% dice estar de acuerdo, el 8,5% menciona estar en desacuerdo y el 7,1% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 17 ¿Considera que la deuda vencida que ha tenido con Cable Andina es alta en los últimos tres meses?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	8,5
En desacuerdo	34	16,0
Indiferente	13	6,1
De acuerdo	53	25,0
Totalmente de acuerdo	94	44,3
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 15 ¿Considera que la deuda vencida que ha tenido con Cable Andina es alta en los últimos tres meses?



Interpretación:

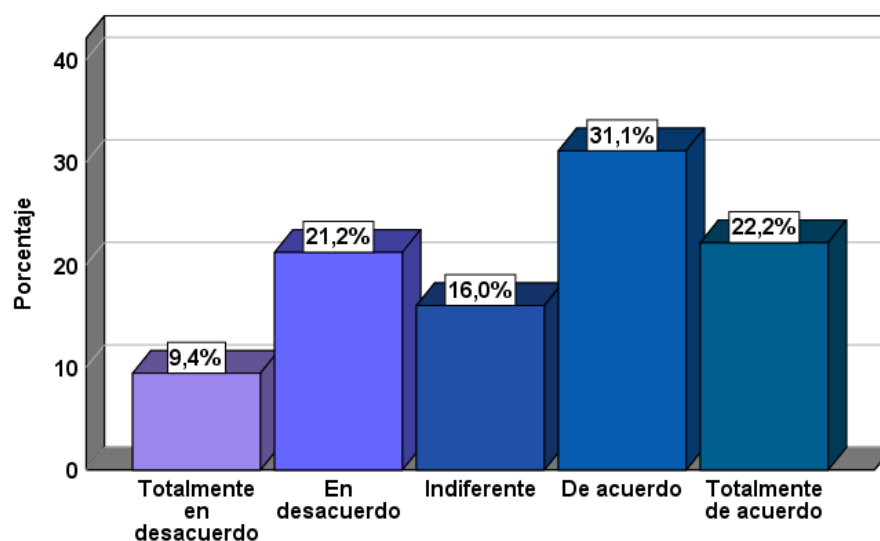
De los resultados que se visualizan en la tabla 17 y figura 15, el 44,3% se muestra totalmente de acuerdo con que la deuda vencida que ha tenido con Cable Andina es alta en los últimos tres meses, un 25% se considera de acuerdo, 16% dice estar en desacuerdo, el 8,5% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 6,1% indica sentirse indiferente.

Tabla 18 ¿Considera qué realiza sus pagos a tiempo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9,4
En desacuerdo	45	21,2
Indiferente	34	16,0
De acuerdo	66	31,1
Totalmente de acuerdo	47	22,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 16 ¿Considera qué realiza sus pagos a tiempo?



Interpretación:

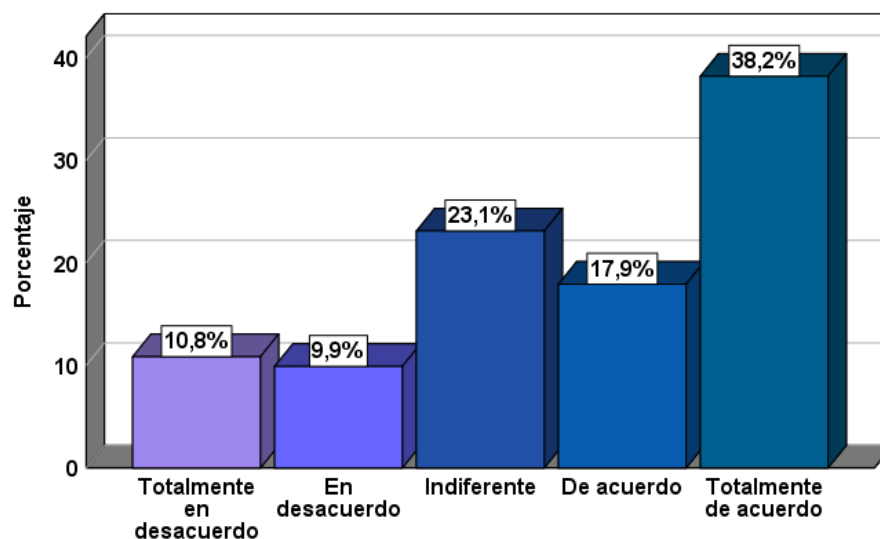
De los resultados que se visualizan en la tabla 18 y figura 16, el 31,1% se muestra de acuerdo con que realiza sus pagos en las fechas señaladas a Cable Andina, un 22,2% se considera totalmente de acuerdo, 21,2% dice estar en desacuerdo, un 16% menciona estar indiferente y el 9,4% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 19 ¿Suele tardar en realizar el pago después de la fecha de vencimiento?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	10,8
En desacuerdo	21	9,9
Indiferente	49	23,1
De acuerdo	38	17,9
Totalmente de acuerdo	81	38,2
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 17 ¿Suele tardar en realizar el pago después de la fecha de vencimiento?



Interpretación:

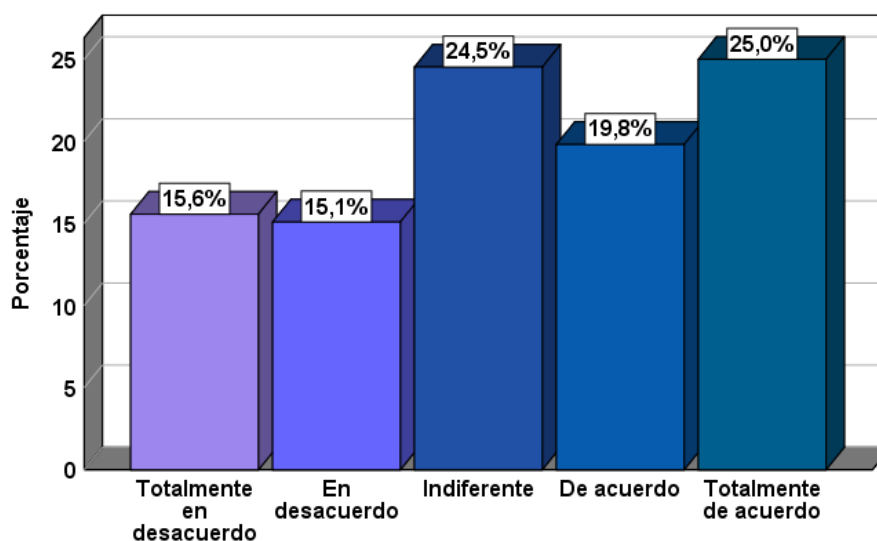
De los resultados que se visualizan en la tabla 19 y figura 17, el 38,2% se muestra totalmente de acuerdo con que suele tardar en realizar el pago a Cable Andina después de la fecha de vencimiento, un 23,1% se considera indiferente, 17,9% dice estar de acuerdo, el 10,8% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 9,9% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 20 ¿Sus pagos fueron puntuales en el último año?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	15,6
En desacuerdo	32	15,1
Indiferente	52	24,5
De acuerdo	42	19,8
Totalmente de acuerdo	53	25,0
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 18 ¿Sus pagos fueron puntuales en el último año?



Interpretación:

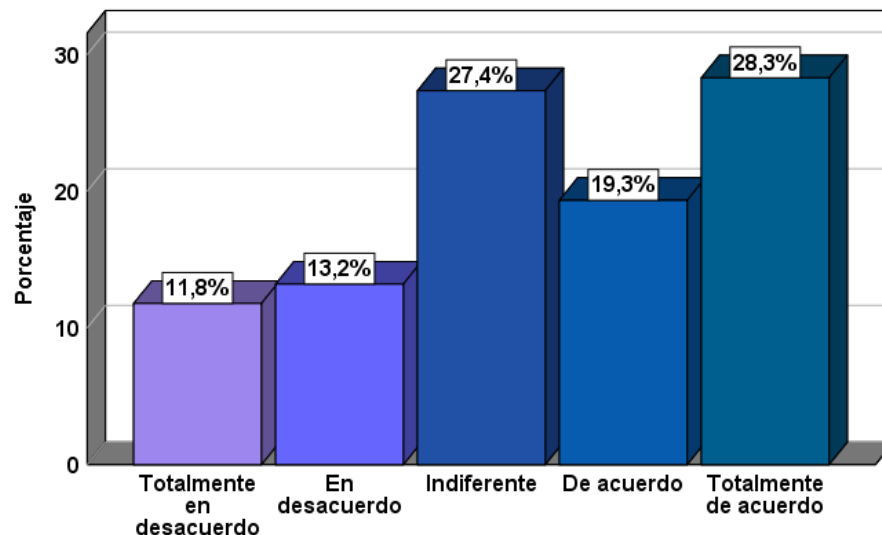
De los resultados que se visualizan en la tabla 20 y figura 18, el 25% se muestra totalmente de acuerdo con que sus pagos fueron puntuales a Cable Andina, un 24,5% se considera indiferente, el 19,8% dice estar de acuerdo, el 15,8% menciona estar totalmente en desacuerdo y el 15,1% indica sentirse en desacuerdo.

Tabla 21 ¿Regulariza su situación de deuda pendiente con Cable Andina lo más antes posible?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	11,8
En desacuerdo	28	13,2
Indiferente	58	27,4
De acuerdo	41	19,3
Totalmente de acuerdo	60	28,3
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 19 ¿Regulariza su situación de deuda pendiente con Cable Andina lo más antes posible?



Interpretación:

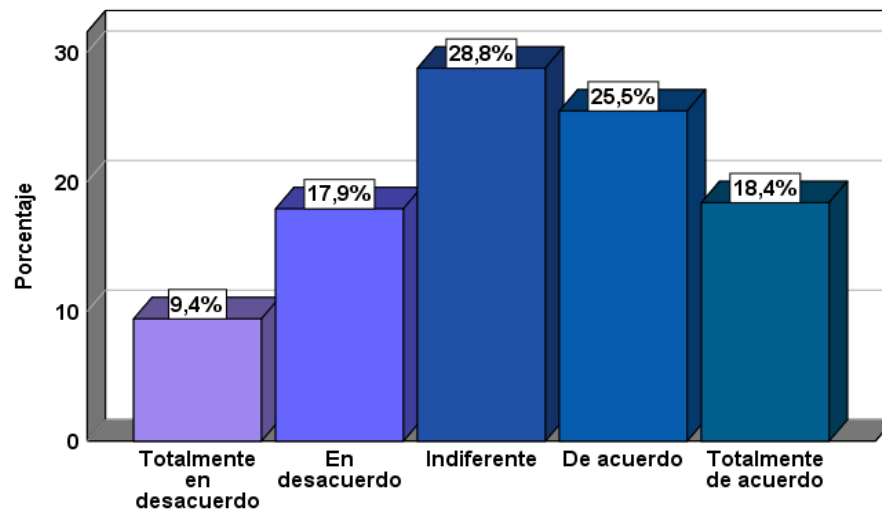
De los resultados que se visualizan en la tabla 21 y figura 19, el 28,3% se muestra totalmente de acuerdo con que regulariza su situación de deuda pendiente con Cable Andina lo más antes posible, un 27,4% se considera indiferente, 19,3% dice estar de acuerdo, el 13,2% menciona estar en desacuerdo y el 11,8% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 22 ¿Muestra satisfacción con el proceso de recuperación de deuda de Cable Andina?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	9,4
En desacuerdo	38	17,9
Indiferente	61	28,8
De acuerdo	54	25,5
Totalmente de acuerdo	39	18,4
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 20 ¿Muestra satisfacción con el proceso de recuperación de deuda de Cable Andina?



Interpretación:

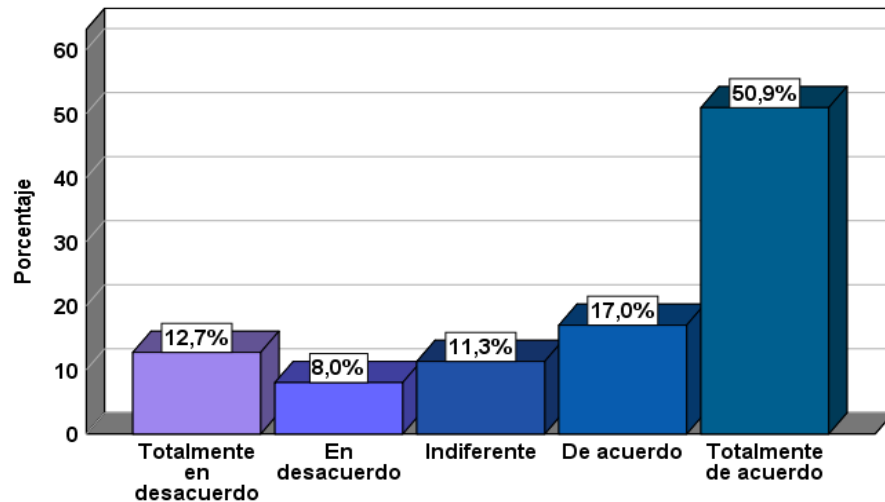
De los resultados que se visualizan en la tabla 22 y figura 20, el 28,8% se muestra indiferente con el proceso de recuperación de deuda por parte de Cable Andina, un 25,5% se considera de acuerdo, 18,4% dice estar totalmente de acuerdo, el 17,9% menciona estar en desacuerdo y el 9,4% indica sentirse totalmente en desacuerdo.

Tabla 23 ¿Es bajo el tiempo promedio que ha tomado para pagar sus deudas pendientes con Cable Andina?

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	12,7
En desacuerdo	17	8,0
Indiferente	24	11,3
De acuerdo	36	17,0
Totalmente de acuerdo	108	50,9
Total	212	100,0

Fuente: Datos del cuestionario

Figura 21 ¿Es bajo el tiempo promedio que ha tomado para pagar sus deudas pendientes con Cable Andina?



Interpretación:

De los resultados que se visualizan en la tabla 23 y figura 21, el 50,9% se muestra totalmente de acuerdo con que es bajo el tiempo promedio que ha tomado para pagar sus deudas pendientes con Cable Andina, un 17% se considera de acuerdo, 12,7% dice estar totalmente en desacuerdo, el 11,3% menciona estar indiferente y el 8% indica sentirse en desacuerdo.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): La implementación efectiva de estrategias de cobranza no logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Hipótesis alterna (Ha): La implementación efectiva de estrategias de cobranza logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Regla de decisión: si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 24 Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre estrategias de cobranza y disminuir la morosidad

		Estrategias de cobranza	Disminuir la morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,692**
		N	212
	Disminuir la morosidad	Coefficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	212

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla 24, el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables "estrategias de cobranza" y "disminución de la morosidad" es de 0.692, lo cual indica, de acuerdo con el baremo de interpretación de Spearman, una correlación positiva moderada. Además, los datos muestran un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al 0.05. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

4.3.2. Hipótesis específicas

Nivel de significancia: 0,05

Prueba estadística: Rho de Spearman

Regla de decisión: si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

a) Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0): La implementación efectiva de políticas de cobranza no logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Hipótesis alterna (H_a): La implementación efectiva de políticas de cobranza logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Tabla 25 Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre políticas de cobranza y disminuir la morosidad

		Políticas de cobranza	Disminuir la morosidad
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,523**
		N	,001
	Disminuir la morosidad	Coefficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla 25, el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión "políticas de cobranza" y la variable "disminución de la morosidad" es de 0.523, lo cual indica, de acuerdo con el baremo de interpretación de Spearman, una correlación positiva moderada. Además, los datos muestran un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al 0.05. Este resultado admite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

b) Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H₀):

La implementación efectiva del monitoreo al cliente no logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Hipótesis alterna (H_a):

La implementación efectiva del monitoreo al cliente logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Tabla 26 Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre monitoreo al cliente y disminuir la morosidad

		Monitoreo al cliente	Disminuir la morosidad
Rho de Spearman	Monitoreo al cliente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,650**
		N	,001
	Disminuir la morosidad	N	212
		Coeficiente de correlación	212
		Sig. (bilateral)	,650**
		,001	1,000
		,001	,001
		212	212

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla 25, el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión "monitoreo al cliente" y la variable "disminución de la morosidad" es de 0.523, lo cual indica, de acuerdo con el baremo de interpretación de Spearman, una correlación positiva moderada. Además, los datos muestran un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al 0.05. Este resultado admite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

c) Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho): La implementación efectiva de medidas coercitivas no logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Hipótesis alterna (Ha): La implementación efectiva de medidas coercitivas logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

Tabla 27 Prueba de Rho de Spearman para medir la correlación entre medidas coercitivas y disminuir la morosidad

		Medidas coercitivas	Disminuir la morosidad
Rho de Spearman	Medidas coercitivas	Coefficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	212
	Disminuir la morosidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	212

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla 25, el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión "medidas coercitivas" y la variable "disminución de la morosidad" es de 0.671, lo cual indica, de acuerdo con el baremo de interpretación de Spearman, una correlación positiva moderada. Además, los datos muestran un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior al 0.05. Este resultado admite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten contrastar y analizar el impacto de las estrategias de cobranza en la disminución de la

morosidad, utilizando como base la correlación de Spearman para evaluar la relación entre diversas estrategias específicas y la reducción de deuda en los clientes de Cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha.

El objetivo general, que consistió en "Identificar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa Cable Andina", mostró una correlación moderada positiva de 0.692, lo cual indica que existe una relación significativa y moderada entre las estrategias de cobranza empleadas y la disminución de la morosidad. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos, como el de Mendoza (2023) quien en su principal conclusión nos menciona que:

Se determinó la relación entre la variable estrategias de cobranzas y la variable gestión de morosidad, alcanzando un nivel de correlación de 0.567 y se logró una significancia de ($p=0.001 < 0.05$); aceptándose la hipótesis planteada; afirmando que existe una relación positiva moderada entre estrategias de cobranzas y gestión de morosidad. (p. 28)

En relación con el primer objetivo específico, que fue "Identificar las políticas de cobranza para disminuir la morosidad", se halló una correlación de Spearman de 0.523. Este resultado sugiere una relación positiva moderada entre las políticas de cobranza establecidas y la reducción de la morosidad, aunque de menor magnitud que otras estrategias. En línea con estudios como el de Paredes (2024) quien enfatiza "la importancia la política de créditos y cobranzas influyen de forma significativa en la reducción de la incobrabilidad en las empresas de la tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022" (p. 84), estos datos respaldan la idea de que, si bien las políticas de cobranza contribuyen a reducir la morosidad, su impacto puede ser menos pronunciado que otras estrategias más directas, como el monitoreo o las medidas coercitivas.

Respecto al segundo objetivo específico, "Establecer el monitoreo al cliente para disminuir la morosidad", se obtuvo una correlación de 0.650. Este resultado subraya la importancia de implementar un sistema de monitoreo efectivo para el seguimiento de los clientes, lo cual es respaldado por estudios como el de Gómez y Rodríguez (2017), quienes afirman que un monitoreo constante permite detectar señales tempranas de morosidad y tomar medidas preventivas. La correlación moderada encontrada en este estudio sugiere que el monitoreo del cliente tiene un efecto significativo en la disminución de la morosidad, posicionándose como una estrategia clave en la gestión de la cartera de clientes.

Finalmente, el tercer objetivo específico, "Instaurar las medidas coercitivas para disminuir la morosidad", arrojó una correlación de 0.671. Este valor indica una correlación moderada alta, lo que sugiere que las medidas coercitivas, como la aplicación de sanciones o la toma de acciones legales, tienen un impacto considerable en la disminución de la morosidad.

Estos hallazgos confirman que las estrategias de cobranza en su conjunto juegan un papel importante en la reducción de la morosidad, con especial efectividad en el monitoreo y las medidas coercitivas, que resultaron en correlaciones más altas. La investigación respalda la importancia de una combinación de políticas bien estructuradas, monitoreo continuo y medidas coercitivas como componentes fundamentales para la gestión efectiva de la morosidad en clientes de servicios de suscripción como los de Cable Andina.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.692) entre las estrategias de cobranza implementadas por Cable Andina y la disminución de la morosidad en sus clientes en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha. Esto confirma que la aplicación de un conjunto integral de estrategias de cobranza es fundamental para gestionar eficazmente la morosidad y mejorar la recuperación de pagos.
2. En relación con las políticas de cobranza, se halló una correlación moderada (0.523), lo que sugiere que las políticas establecidas contribuyen a la disminución de la morosidad, aunque con un impacto moderado. Esto señala la importancia de contar con políticas claras y coherentes, aunque estas deben ser complementadas con otras estrategias para maximizar su efectividad.
3. El monitoreo al cliente mostró una correlación positiva moderada-alta (0.650), lo cual indica que el seguimiento constante de los clientes y la identificación temprana de riesgos de morosidad son estrategias esenciales para la reducción de la deuda pendiente. Este resultado resalta el papel del monitoreo como un elemento proactivo en la prevención y gestión de la morosidad.
4. Concerniente a las medidas coercitivas, estas presentaron una correlación de 0.671, lo que refleja una relación moderada alta entre estas acciones y la disminución de la morosidad. Las medidas coercitivas resultan ser altamente efectivas en la recuperación de deuda, especialmente en aquellos casos en los que otros enfoques de cobranza resultan menos efectivos.

RECOMENDACIONES

A los encargados de la empresa Cable Andina se les recomienda:

1. Fortalecer y estructurar un plan integral de estrategias de cobranza, combinando políticas claras, monitoreo constante y medidas coercitivas efectivas. Esta estrategia combinada permitirá gestionar de manera más efectiva la morosidad y mejorar la estabilidad financiera de la empresa.
2. Revisar y actualizar las políticas de cobranza para asegurar que sean claras y comprendidas por los clientes. Se sugiere la implementación de campañas informativas dirigidas a los clientes para que conozcan sus obligaciones de pago y las políticas asociadas, lo cual contribuirá a una mejor cultura de pago.
3. Implementar un sistema de alertas y recordatorios automáticos para los clientes en riesgo de incurrir en mora, así como capacitar al personal en técnicas de monitoreo proactivo, lo que permitirá identificar y abordar tempranamente posibles problemas de pago.
4. En cuanto a las medidas coercitivas, se recomienda aplicarlas de manera gradual y ética, comenzando por advertencias y escalando hacia acciones legales en caso de incumplimiento persistente. Esta estrategia escalonada permitirá que los clientes tengan la oportunidad de regularizar su situación antes de enfrentar sanciones más severas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCIÓN Internacional Headquarters. (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*. ACCIÓN Internacional Headquarters.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Auccapuclla Cuchuñaua, M., & Velasquez Ccalla, I. D. (2019). *Morosidad: un alarmante problema financiero*. Universidad Peruana Unión.
- Avellaneda Callirgos, L., Morante Gamarra, P. C., & Davila Cisneros, J. D. (2022). *La Investigación científica - Una aventura epistemica, creativa e intelectual*. Religacion Press.
- Bances Acosta, D. E. (2021). Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4390>
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Brachfield, P. j. (2008). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Grupo Planeta.
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19 ed.). Lima: Editorial San Marcos EIRL Ltda.
- Castillo Guido, L. L., & Zevallos Callupe, A. M. (2023). Gestión de morosidad para mejorar la rentabilidad de la CMAC PIURA S.A.C. oficina informativa de Carhuamayo –

Junín, periodo 2022. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Castillo Huamani, Z. D., & Rojas Huaytalla, F. E. (2022). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la empresa Emapa Huaral S.A. Lima 2020. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96206>

Catota Oleas, V. E. (2022). Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8390>

Gala, A. P. (9 de Junio de 2008). *Consejos para evitar la morosidad*. Obtenido de La Gaceta de los Negocios.

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (Decimosegunda edición ed.). Pearson Educación.

Gutierrez Palomino, M., & Sayago Caceres, S. (2023). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. región Cusco – 2023. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2158>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Luna Mansilla, C., Gómez Sucasaca, I. S., & Mamani Rivera, L. M. (2024). Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región

Puno, 2021. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 2(25), 1-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.62939/debehaver202425>

Madrid Zavala, M. M., & Zambrano Zambrano, E. J. (2023). La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID 19 en una empresa de telecomunicaciones. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(1), 15-28.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8879872.pdf>

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

Mendoza Berrocal, X. N. (2023). Estrategias de cobranzas y gestión de morosidad en una empresa de servicios, Comas, 2023. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133454>

Miranda Smith, R. A. (2017). Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa TALMA, Callao - 2017. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23257>

Molina Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis* (Tercera ed.). SEF Empresa líder.

Paramo Bernal, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales : técnicas de recolección de información*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.

- Paredes Palacios, K. M. (2024). Las políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima Metropolitana, 2022. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/14605>
- Pizzán-Tomanguillo, N. d., García Delgado, E. E., Pizzán-Tomanguillo, S. L., & Rosales Bardalez, C. D. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477. <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S. A., Bernedo-Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M., & Belleza Chavez, A. D. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Softexpert. (15 de Marzo de 2021). *Satisfacción de los clientes: ¿Cómo realizar su monitoreo?* Obtenido de Blog Softexpert: <https://blog.softexpert.com/es/satisfaccion-clientes/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A. de C.V.
- Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. (2022). *Reglamento general de grados académicos y títulos profesionales 2022 de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. Cerro de Pasco: UNDAC.
- Westley, G. D., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Editorial IDB Bookstore.

Wicijo Wsky, C., & Rodríguez Zamora, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad*.

Obtenido de

http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03%20prevencion_morosidad.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos

CUESTIONARIO									
Estimado(a) señor (a) Estamos realizando un trabajo de investigación sobre “Estrategias de Cobranza Para Disminuir la Morosidad en los Clientes de la Empresa Cable Andina en los Distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024”, en tal sentido le pedimos su colaboración respondiendo las preguntas del cuestionario con sinceridad y veracidad, el cual será totalmente confidencial y anónimo. Instrucciones: Marque una sola respuesta con un aspa en la alternativa de cada pregunta que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras. Sírvase utilizar las siguientes alternativas:									
1	Totalmente en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Indiferente	4	De acuerdo	5	Totalmente de acuerdo
Variable 1: Estrategias de cobranza					TD	ED	I	D	T
					1	2	3	4	5
1	¿Las políticas de crédito y cobranza de Cable Andina son claras y comprensibles?								
2	¿Son flexibles los términos de pago ofrecidos por Cable Andina?								
3	¿Cable Andina ofrece incentivos para los clientes que pagan puntualmente?								
4	¿Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?								
5	¿Existe eficiencia en la comunicación de Cable Andina cuando hay retrasos en sus pagos?								
6	¿Considera efectivo el uso de tecnologías (SMS, email, llamadas automáticas) para recordarle sus pagos pendientes?								
7	¿Considera que Cable Andina impone cargos adicionales por pagos atrasados?								
8	¿Considera que es inmediato la suspensión del servicio debido a pagos atrasados?								
9	¿Considera que Cable Andina inicie acciones legales por deudas no pagadas?								
Variable 2: Disminuir la Morosidad									

10	¿Considera que el monto de deuda que tiene con Cable Andina es acorde a lo contratado?					
11	¿Considera que Cable Andina corte su servicio porque sus deudas superen los 30 días?					
12	¿Considera que la deuda vencida que ha tenido con Cable Andina es alta en los últimos tres meses?					
13	¿Considera qué realiza sus pagos a tiempo?					
14	¿Suele tardar en realizar el pago después de la fecha de vencimiento?					
15	¿Sus pagos son puntuales en el último año?					
16	¿Regulariza su situación de deuda pendiente con Cable Andina lo más antes posible?					
17	¿Muestra satisfacción con el proceso de recuperación de deuda de Cable Andina?					
18	¿Es bajo el tiempo promedio que ha tomado para pagar sus deudas pendientes con Cable Andina?					

Anexo 02: Procedimiento de validación

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

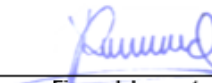
Apellidos y Nombres del Informante: ~~Mag. Yasari~~ S. RIVAS CORNELIO
Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario
Autor del instrumento: Bach. Tania Elizabeth PACHECO QUISPE y CRISTOBAL Betsy Ibeth ARZAPALO CASTRO
Título: "Estrategias de Cobranza Para Disminuir la Morosidad en los Clientes de la Empresa Cable Andina en los Distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																	X			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																	X			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																	X			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE ☒ (X) NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85

Cerro de Pasco, <u>Septiembre</u> del 2024	75269597		976496733
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: ~~Mag.~~ Jorge L. CAJAVILCA VICUÑA
 Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
 Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario
 Autor del instrumento: Bach. Tania Elizabeth PACHECO QUISPE y CRISTOBAL Betsy Ibeth ARZAPALO CASTRO
 Título: "Estrategias de Cobranza Para Disminuir la Morosidad en los Clientes de la Empresa Cable Andina en los Distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
12. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
14. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
15. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
16. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
17. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																	X			
18. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																	X			
19. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																	X			
20. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE ☒ (X)

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

Cerro de Pasco, <u>Septiembre</u> del 2024	40460116		945700068
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante: Mg. Edwin A. CALDERON CARHUAS

Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Bach. Tania Elizabeth PACHECO QUISPE y CRISTOBAL Betsy Ibeth ARZAPALO CASTRO

Título: "Estrategias de Cobranza Para Disminuir la Morosidad en los Clientes de la Empresa Cable Andina en los Distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
21. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
22. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
23. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
24. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
25. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
26. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
27. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral																	X			
28. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																	X			
29. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																	X			
30. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE ☒ (X)

NO APLICABLE ()

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85

Cerro de Pasco, <u>Septiembre</u> del 2024	04085334		981790006
Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo 02: Procedimiento de confiabilidad

Tabla 2

Fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable estrategias de cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	9

Fuente: Datos procesados con el SPSS V. 28

Tabla 3

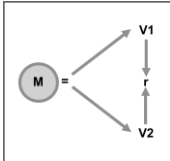
Fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable disminuir la morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	9

Fuente: Datos procesados con el SPSS V. 28

Anexo 03: Matriz de consistencia

Título: Estrategias de Cobranza Para Disminuir la Morosidad en los Clientes de la Empresa Cable Andina en los Distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera las estrategias de cobranza logran disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?	Identificar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.	La implementación efectiva de estrategias de cobranza logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.	Variable 1: Estrategias de Cobranza. Dimensiones: ✓ Políticas de cobranza, ✓ Monitoreo al cliente, ✓ Medidas Coercitivas. Variable 2: Disminuir la Morosidad. Dimensiones: ✓ Nivel de Deuda, ✓ Frecuencia de Pago, ✓ Recuperación de la Deuda.	Tipo: Básica Nivel: Correlacional Métodos: Científico Inductivo Deductivo Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Diseño:  Población 465 personas Muestra: 212 colaboradores Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de rho de Spearman
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
¿De qué manera las políticas de cobranza logran disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?	Identificar las políticas de cobranza para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.	La implementación efectiva de políticas de cobranza logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.		
¿De qué manera el monitoreo al cliente logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?	Establecer el monitoreo al cliente para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.	La implementación efectiva del monitoreo al cliente logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.		
¿De qué manera las medidas coercitivas logran disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024?	Instaurar las medidas coercitivas para disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.	La implementación efectiva de medidas coercitivas logra disminuir la morosidad en los clientes de la empresa cable Andina en los distritos de Chaupimarca, Huariaca y Yanacancha, 2024.		