



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS

EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN
CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS
DE LA EPS SEDACUSCO S.A. REGIÓN CUSCO –
2023**

PRESENTADA POR

BACH. MARIBEL GUTIERREZ PALOMINO

BACH. SILVIA SAYAGO CACERES

ASESOR

MGR. JAIME SERAPIO CARPIO BANDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| PÁGINA DE JURADOS | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | V |
| ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS | VII |
| RESUMEN | VIII |
| ABSTRACT..... | IX |
| INTRODUCCIÓN | X |
| CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática. | 12 |
| 1.2. Definición del problema..... | 14 |
| 1.2.1. Problema General..... | 14 |
| 1.2.2. Problemas específicos:..... | 14 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 14 |
| 1.3.1. Objetivo General | 14 |
| 1.3.2. Objetivos específicos: | 15 |
| 1.4. Justificación y limitaciones de la investigación | 15 |
| 1.5. Variables | 17 |
| 1.6. Hipótesis de la investigación..... | 18 |
| 1.6.1. Hipótesis general:..... | 18 |
| 1.6.2. Hipótesis específica: | 18 |
| CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO..... | 19 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación. | 19 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 23 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 32 |
| CAPÍTULO III : MÉTODO..... | 34 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 34 |
| 3.2. Diseño de investigación. | 34 |
| 3.3. Población y muestra..... | 35 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 36 |
| 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 36 |
| CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS | 38 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.1. | Presentación de resultados por variable. | 38 |
| 4.2. | Contrastación de hipótesis. | 46 |
| 4.3. | Discusión de resultados..... | 50 |
| CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 52 |
| 5.1. | Conclusiones. -..... | 52 |
| 5.2. | Recomendaciones | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 54 |
| ANEXOS | | 57 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 17 |
| TABLA 2 NIVELES DE LA VARIABLE ESTRATEGIAS DE COBRANZA. | 38 |
| TABLA 3 NIVELES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA..... | 39 |
| TABLA 4 NIVELES DE LA DIMENSIÓN SEGUIMIENTO AL USUARIO. | 40 |
| TABLA 5 NIVELES DE LA DIMENSIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN. | 41 |
| TABLA 6 NIVELES DE LA VARIABLE MOROSIDAD DE PAGOS. | 42 |
| TABLA 7 NIVELES DE LA DIMENSIÓN HÁBITOS DE PAGO..... | 43 |
| TABLA 8 NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE PAGO. | 44 |
| TABLA 9 NIVELES DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE PAGO. | 45 |
| TABLA 10 CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE PAGOS | 46 |
| TABLA 11 CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE MOROSIDAD DE PAGOS Y LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA. | 47 |
| TABLA 12 CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE MOROSIDAD DE PAGOS Y LA DIMENSIÓN SEGUIMIENTO AL USUARIO..... | 48 |
| TABLA 13 CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE MOROSIDAD DE PAGOS Y LA DIMENSIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN. | 49 |
| | |
| FIGURA 1 VARIABLE ESTRATEGIAS DE COBRANZA | 38 |
| FIGURA 2 DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA. | 39 |
| FIGURA 3 DIMENSIÓN SEGUIMIENTO AL USUARIO..... | 40 |
| FIGURA 4 DIMENSIÓN MEDIOS DE INFORMACIÓN..... | 41 |
| FIGURA 5 VARIABLE MOROSIDAD DE PAGOS. | 42 |
| FIGURA 6 DIMENSIÓN HÁBITOS DE PAGO. | 43 |
| FIGURA 7 DIMENSIÓN CONDICIONES DE PAGO. | 44 |
| FIGURA 8 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE PAGO. | 45 |

RESUMEN

Lo que se pretende hallar en este estudio es el grado de relación que se presenta entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. En lo que respecta a la metodología, esta investigación está enmarcada en el tipo básica, cuyo nivel es descriptivo correlacional, diseño no experimental. Se trabajó con dos cuestionarios para reunir los datos, asimismo ello se logró a través de la aplicación de la encuesta a los usuarios de dicha entidad que hacen un total de 380 determinados como muestra. Destaca entre los hallazgos, que las estrategias de cobranza con un 67% de usuarios encuestados han logrado un nivel correcto, por tanto se entiende que las estrategias que la empresa viene aplicando son las más adecuadas, logrando que los usuarios paguen el servicio a tiempo, sean responsables, reduciendo la tasa de morosidad, en el caso de la morosidad de pagos, de acuerdo con un 38% de usuarios encuestados ha logrado un nivel medio, indicando que existe en la empresa una morosidad con un nivel medio, es decir que se cuenta con retrasos de pago del servicio de manera regular por ende se debe trabajar al respecto en busca de una reducción de usuarios morosos. La conclusión a la que se llegó esta enfocada en el análisis correlacional realizado donde se 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 es positiva alta la relación que se encontró.

Palabras claves: estrategias, cobranza, morosidad, políticas, seguimiento, medio de información.

ABSTRACT

What is intended to be found in this study is the degree of relationship that occurs between the collection strategies and the delinquency of service payments of the EPS SEDACUSCO S.A. Cusco Region - 2023. Regarding the methodology, this research is framed in the basic type, whose level is descriptive correlational, non-experimental design. We worked with two questionnaires to collect the data, likewise this was achieved through the application of the survey to the users of said entity that make a total of 380 determined as a sample. Among the findings, it stands out that the collection strategies with 67% of users surveyed have achieved a correct level, therefore it is understood that the strategies that the company has been applying are the most appropriate, making users pay for the service on time, be responsible, reducing the delinquency rate, in the case of delinquency in payments, according to 38% of users surveyed, it has achieved a medium level, indicating that there is a delinquency with a medium level in the company, that is to say that it is It has service payment delays on a regular basis, therefore work must be done on this in search of a reduction in delinquent users. The conclusion reached is focused on the correlational analysis carried out where the existence of a relationship between collection strategies and payment delinquency is reflected, being corroborated by a result of 0.984 corresponding to Spearman's Rho, understanding that it is positive. high the relationship found.

Keywords: strategies, collection, delinquency, policies, monitoring, information medium.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la economía es valorada como un componente fundamental para todas las organizaciones, puesto que incide en la calidad de vida de los individuos asimismo la rentabilidad de una organización.

Es necesario indicar que la gestión de cobranza se entiende como la manera de trámites empleados para realizar el cobro de cuenta a cambio de un producto, servicio o venta. Sin embargo, existen diferentes problemáticas que a esta situación aquejan, allí tenemos a la carencia de procedimientos que permitan un control adecuado a fin de recaudar el pago de los usuarios, asimismo la falta de tácticas para retribuir los créditos brindados por la empresa, generando de esa manera un alto índice en la morosidad lo que causa en la empresa una disminución en los ingresos.

Lo que buscan las estrategias de cobranza es coordinar y aplicar los recursos a emplear. A través de indicadores y políticas de desempeño que consiste en el contexto que posibilita estandarizar los procedimientos y poderlos controlar. Es así que la desaceleración en la economía como la competencia es una de las principales causas para aumentar los créditos o falta de pagos, por tanto, la influencia o crecimiento de empleo en un rango menor impacta en la morosidad de un individuo.

Para la realización de este trabajo se han tomado en cuenta cinco capítulos, que en los párrafos siguientes se desarrolla una especificación:

En el primer capítulo se encuentra conformado por la problemática que presenta el estudio, es esa manera se logra fijar el problema, asimismo se puede evidenciar el objetivo al que se quiere llegar con el desarrollo de esta tesis, en seguida se da a conocer las diferentes justificaciones, asimismo se presentan las variables las mismas que cuenta con su operacionalización respectiva, en el punto final se ha mención a las hipótesis.

En el segundo capítulo, se exponen los antecedentes los cuales son estudios relacionados con las variables que se viene estudiando, seguido de las teorías referentes a cada variable y para dar por terminada esta parte se ubican la conceptualización de los términos mas comunes del trabajo.

En el tercer capítulo, se encuentra la parte metodológica, es decir se hace mención de los instrumentos y técnicas que han utilizado para reunir los datos, asimismo el tipo y diseño tomados como base el desarrollo de este trabajo, la población y muestra lo cual coopera con la determinación de los individuos que serán pieza clave para la recaudación de información y como punto final se da a conocer las técnicas empleadas para que esta siga su procesamiento respectivo.

En el cuarto capítulo, se expone ampliamente lo adquirido una vez procesada la información estamos hablando de los resultados, en este caso se ha obtenido los niveles logrados tanto de las variables como las dimensiones presentados en tablas y figuras con su interpretación que corresponde, también ubicamos el análisis realizado respecto a las correlaciones donde se comprueban las hipótesis, y de toda esta información se realiza la discusión en donde se consideran también los hallazgos de los antecedentes.

En el quinto capítulo, se desarrollan las conclusiones basadas en los resultados, de lo cual emergen las recomendaciones mas idóneas.

En la parte final se localizan tanto la bibliografía como los anexos.

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

En la realidad actual la economía es movida por diversos factores y situaciones cómo es el comercio en dónde se encuentran ubicados diversas transacciones y prestaciones de servicios, es por ello los ciudadanos de los distintos países están acostumbrados a solicitar un servicio para poder hacer funcionar sus negocios, la construcción de su casa, entre otras cosas más; el problema se presenta cuando los acreedores no cuentan con los recursos suficientes para cancelar las cuotas pendientes de sus servicios y ahí empieza a incrementar los problemas, por lo que se inicia un proceso de selección dentro de estas entidades quienes prestan este tipo de servicios para identificar a los clientes morosos. La morosidad es visto como un problema financiero que atenta contra la rentabilidad de las organizaciones, debido a ese se han desarrollado provisiones sobre los riesgos de morosidad esto según El Mundo (2017) el cual expone como ejemplo a España en donde existe un 8.48% de tasa aproximada sobre la morosidad; el autor también expresa que es importante controlar y verificar qué clientes son morosos para que no se les vuelva a atribuir el acceso a la adquisición de los servicios, para eso se utilizan diversos filtros para identificar estos usuarios y gestiones para evaluar futuras prestaciones de servicios.

Camacho (2017) expone que la morosidad es parte de cualquier negocio que se dedica a la prestación de este tipo de servicios; también hace mención que existen políticas que muchas de las organizaciones utilizan

para manejar los servicios solicitados por sus usuarios, y expone que las entidades y organizaciones prestan este servicio a los ciudadanos con la finalidad de obtener ingresos que les permitan hacer otras transacciones con otros usuarios, sin embargo en el deseo de generar más negocios llegan a omitir ciertos requerimientos que impediría el acceso a más prestación de servicios de sus usuarios reduciendo de esta manera la posibilidad de generar más negocios ; es decir para no perder a sus usuarios toma la elección de seguir generando la prestación de sus servicios sin contemplar que estas prestaciones a futuro puedan no ser pagados por los usuarios debido a que no están contando con los requerimientos establecidos lo cual sería contar con una fuente de ingresos que les permita hacer la cancelación de los servicios prestados.

A nivel nacional se han llegado a efectuar diversas investigaciones sobre el tema de la morosidad y el impacto que esta llega a provocar en las organizaciones y entidades según el autor Pum (2020) da a conocer que las organizaciones deben enfocarse en detectar a los clientes morosos para evitar a futuro que estos clientes lleguen a afectar sus ingresos y sus estados de cuenta, por lo que el autor da a conocer que existen estrategias las cuales pueden ser implementadas en las organizaciones siendo algunas de estas las siguientes: que existe un sistema que pueda dividir los clientes morosos en diversos segmentos según sus condiciones, las características y demás aspectos, otro sería que existe un sistema que permite identificar qué clientes son los que sí están cumpliendo con sus obligaciones y de alguna manera retribuirlos para que vuelvan a seguir adquiriendo el servicio de estas organizaciones.

A nivel local, la EPS SEDACUSCO S.A. es una empresa creada con la finalidad de brindar servicios de saneamiento a los ciudadanos, esta empresa cuenta con personal calificado y capacitado, además de tener a su alcance tecnología que le permite poder brindar un buen servicio, el problema que se logra visualizar dentro de la empresa es que existe una gran cantidad de clientes que son morosos es decir clientes que no llegan a hacer

el pago respectivo de su consumo por lo tanto no estaría teniendo ingresos económicos.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023?

¿Qué relación existe entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023?

¿Qué relación existe entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. 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.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

Determinar la relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

Determinar la relación entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

Justificación teórica

Teóricamente, según la indagación dada nos dará una asistencia para tener mayor conocimiento acerca de las variables en este aspecto. Por lo tanto, tal plan de averiguar nos permite alcanzar datos los cuales nos favorece valorar el problema dado en la EPS SEDACUSCO S.A. Las cuáles serán un beneficio y de útil información para las contiguas inquisiciones que tengan relación con estas variables.

Justificación practica

Prácticamente, según los resultados obtenidos será factible la formulación de distintas sugerencias las cuales serán beneficiosas para EPS SEDACUSCO S.A., esto también es útil y de aprovechamiento para los colaboradores de dicha organización. Está investigación tiene significancia con respecto a la comunidad dado que ello proporcionará datos acerca del vínculo que existe entre estas variables; esto beneficia a los directores, colaboradores a cargo de empresas, usuarios, entre otros cargos que se relacionen con ello.

Justificación metodológica

Metodológicamente, según el análisis este es importante dado la utilización que se le puede dar en el ámbito del entendimiento con respecto al vínculo de las variables trabajadas. Se adjudicará el método científico con el fin de poder desarrollar dicha investigación, tomando en cuenta los problemas, objetivos e hipótesis. Estos datos serán agrupados o reunidos para con ello poder contrastar las hipótesis expuestas.

1.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | TECNICAS E INSTRUMENTOS | ITEMS |
|---|---|---|---------------------------|---|----------------------------|-------|
| Variable 1: Estrategias de cobranza | Catacora y Astete (2021) lo definen como las técnicas que utilizan las instituciones para poder recaudar el dinero prestado, esto hace que se pueda lograr que los usuarios paguen a tiempo, sean responsables, y con ello la institución logre una mayor liquidez. | Para lograr que esta variable sea evaluada se ha optado por el desarrollo de un cuestionario donde estarán consideradas las tres dimensiones que le corresponde. | 1. Políticas de cobranza | 1.1. Personal a disposición 1.2. Facilidades de pago 1.3. Requisitos de pago 1.4. Campañas de beneficios 1.5. Prórrogas | Encuestas: Cuestionario | 1-6 |
| | | | 2. Seguimiento al usuario | 2.1. Visitas domiciliarias 2.2. Personal capacitado 2.3. Información sobre fraccionamiento | | 7-12 |
| | | | 3. Medios de información | 3.1. Uso de correos 3.2. Llamadas telefónicas 3.3. Visita del personal 3.4. Comunicación con documentos | | 13-18 |
| Variable 2: Morosidad de pagos | Álvarez y Apaza (2019), comentan que la definición de morosidad se encuentra localizada como una cualidad la que permite identificar los ingresos económicos de una entidad, esta está sujeta al no cumplimiento de las obligaciones de los clientes cuando contrata un servicio y se origina cuando éstos no lo cumplen. | Para conseguir la evaluación de la variable se ha optado por el desarrollo de un cuestionario donde estarán consideradas las tres dimensiones que le corresponde. | 1. Hábitos de pago | 1.1. Paga antes de los vencimientos 1.2. Descuido en sus pagos 1.3. Falta de compromiso 1.4. Pago de otras deudas 1.5. Falta de tiempo para pagar | Encuestas: Cuestionario | 1-6 |
| | | | 2. Condiciones de pago | 2.1. Errores de facturación 2.2. Aumento del pago sin razón alguna 2.3. Falta de centros de pago | | 7-12 |
| | | | 3. Capacidad de pago | 3.1. Ingreso mensual 3.2. Disminución de sus ingresos 3.3. Otras deudas 3.4. Negocio propio | | 13-18 |

Nota: Elaborado por los autores

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.
2. Existe relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.
3. Existe relación entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

A nivel internacional:

Para los autores Fernandez et al (2022) en su artículo: Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Tenía el objetivo de plantear y ofrecer técnicas para poder hacer cobros y disminuir el nivel de morosidad que existe en la entidad. Se empleó el diseño de investigación no experimental, dado que no se manipularon las variables estudiadas. La investigación tuvo una muestra de 6 trabajadores, los cuales son parte del área de cobranzas; ellos realizaron sus encuestas por medio de una app de encuestas, buscando conocer su opinión y recoger información sobre la posición de la organización. Según sus resultados, el 50% de las técnicas de cobranza que son aplicadas en la organización “MARTYNI CAMPESTRE”, dado que no se realizan el seguimiento correspondiente, no se han realizado las actualizaciones respecto a los créditos de los usuarios y el nivel de morosidad en la institución se considera la mitad de usuarios que mantienen. Se concluye que la organización no pone en práctica las técnicas correctas para poder realizar los cobros, como también no se realizan las capacitaciones consecutivamente para retroalimentar y afinar la eficacia de los colaboradores del área.

Coronel (2019), presenta su investigación en la cual prioriza el tema de la gestión de cobranzas, tomando como unidad investigada a la cooperativa de ahorro y crédito alianza del Valle; el objetivo general del estudio se enfoca directamente en la proyección sobre la gestión de cobranzas en las cooperativas para la realización de esta proyección es necesario hacer un análisis descriptivo que permite explorar a profundidad el tema dentro de la unidad. Manteniendo como conclusión que el nivel de morosidad que existe en la institución se ha podido mantener dado que ha existido suficientes clientes. Por lo tanto, recomiendan que se comience a colocar mayor seguridad con respecto a la institución como al cliente, también a ajustar las tarifas que se imponen en los préstamos para que se vuelvan convenientes para ambos interesados.

Lombeida (2021), ejecute una investigación sobre las estrategias de cobranzas que son utilizadas dentro de la empresa su Suinav S.A. Tiene como finalidad aplicar el social media como una técnica de cartas vencidas, con ello busca poder proyectar distintas técnicas que sean útiles para poder realizar cobranzas. Se considera que mantiene un enfoque mixto dado que se va a aplicar los enfoques de origen cuantitativo y cualitativo, y teniendo un alcance exploratorio y descriptivo. Su población es de 14 colaboradores y también estos fueron la muestra dado que son la cantidad de trabajadores de la empresa. Se realizó una encuesta la cual fue desarrollada en un cuestionario. El resultado de ello nos indica que reiteradas veces se ha realizado el desarrollo de cobros a las personas las cuales han sido equivocadas siendo este un nivel alto; encontrando distintas debilidades a la hora de hacer el cobro, por ejemplo, los números de celular, direcciones y la falta de capacitación. Como conclusión se determina que la empresa Suinax S.A. no está en buenas condiciones para cuando realizan los procesos de créditos y los cobros de estos. Lo cual se recomienda el proceder a rediseñar un sistema para realizar los cobros.

En el ámbito nacional:

Los autores Romero, Vásquez, Bernedo, Rodríguez y Belleza (2022) en su artículo: Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. Tiene como objetivo establecer de qué manera se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. Este estudio fue de tipo básico y se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, con un corte transversal y tipo correlacional. Se realizó una encuesta con una muestra de 82 integrantes, los cuales son parte de la institución en las áreas contables, administración y profesores. Posteriormente, aplicando los estadígrafos correspondientes, los resultados fueron un coeficiente Rho de (-0.958) y un p valor (0.000). Como conclusión se puede indicar que existe una relación fuerte e inversa entre las variables de estudio, lo que se puede entender que, a mayor presencia de las estrategias de cobranza, menor será la presencia de morosidad y viceversa.

Villar y Cruz (2022), desarrolla la investigación de tesis sobre las estrategias de cobranzas y morosidad dentro de la unidad investigada siendo esta EPS Grau en Sullana; el objetivo de la investigación se desarrolla en base a conocer la incidencia que se genera entre las estrategias y la morosidad. Para ello la metodología se enfoca directamente en hacer uso de investigaciones no experimentales, con enfoque mixto y descriptivos, además tienen la intención de hacer una descripción acerca de las variables y su repercusión. Se divide en dos poblaciones, en la población uno se conforma por 4 colaboradores y la población dos de 1798 clientes. Según el resultado obtenido según el índice de carteras retrasadas nos indica que el año 2019 culminó con un porcentaje del 40%, mientras que en el año 2020 este culminó con 47%, por último, el año 2021 terminó con un 17%. Esto nos permite concluir que hay un problema dentro de la unidad investigada con referencia a las estrategias utilizadas para hacer las gestiones de cobranza, por lo que se determina que estas incidencias existen dentro de la unidad, también se concluye que la empresa no ha logrado identificar las

estrategias que le permitan ser eficientes en el proceso de la reducción de los índices de morosidad.

Castillo y Rojas (2022), desarrolla un estudio que trata sobre la cobranza y la morosidad dentro de la empresa Emapa Huaral SA Lima. La investigación tuvo como objetivo llegar a conocer cuál es la relación que se genera entre las estrategias que tienen la cobranza y la morosidad; para el desarrollo de la investigación fue necesario hacer uso de la metodología la cual estuvo conformada por investigaciones no experimentales, cuantitativos y correlacional; la población se conformó por la cantidad de 372 personas. Se da a conocer en los hallazgos que existe una relación de 0,833 dando a entender que esta correlación es significativa con 5% y tiene un nivel de confianza del 95%. Por lo que se concluye dentro de la unidad investigada existe una relación entre las variables permitiendo desarrollo adecuada de las actividades y obligaciones de la empresa.

En el ámbito local:

Huamán y Pérez (2021), lleva a cabo el desarrollo de una investigación sobre la cobranza y la morosidad tomando como unidad investigada a la empresa agropecuaria en la región Arequipa, el objetivo principal de esta investigación se enfoca en encontrar alguna relación que se pudiera estar generando entre ambas variables. Por lo que la metodología aplicada en la investigación se conformó en base de investigaciones transversales correlacional, con enfoque cuantitativo, la muestra fue asumida por la cantidad de 55 individuos relacionados con la organización. Los resultados encontrados dan a conocer que existe una relación inversa con el resultado arrojado de 0.840, concluyendo de esa manera que relación que existe es significativa.

Bravo y Quispitupa (2022), desarrollo en la investigación sobre la gestión de créditos y cobranzas dentro de la caja de equipa en Orikancha. El objetivo de la investigación era determinar la incidencia que se estaría generando entre las cobranzas de morosidad y la gestión de créditos dentro

de la entidad; para ello el desarrollo de la investigación se enfocó en la metodología estructurada por investigaciones no experimental, aplicada y correlacional, en donde la cantidad asumida fue la de 30 trabajadores como muestra de los que se logró recopilar información para poder analizarla y así saber a precisión si existe la incidencia o no. Se da a conocer en los resultados que la muestra tiene la percepción de 0.844 en la gestión de créditos y cobranzas y de 0,835 para la morosidad; además se encontró que existe una correlación de Spearman de 0,789 por lo que se concluye que esta correlación presentada dentro de la unidad investigada es significativa y alta.

Ccorimanya (2022), desarrolla una investigación sobre la morosidad dentro de las tarjetas de créditos en las tiendas comerciales en Cuzco, el objetivo de la investigación se enfoca directamente en encontrar cuáles son estos factores que genera la morosidad en los clientes. La metodología en la investigación se estructuro por investigaciones cuantitativas, explicativas., no experimentales y transversal; la muestra asumió la cantidad de 246 personas. Los resultados encontrados dan a conocer por medio del modelo econométrico logic qué los factores determinantes han sido los sociales y culturales. La conclusión de la investigación es que los factores sociales afectan directamente a la economía de los usuarios por lo tanto estos no llegan a pagar sus cuotas.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Estrategias de cobranza

Definición de cobranza

De acuerdo con Morales (2017) este se refiere al proceso de recaudar un bien o servicio que fue prestado o vendido a una persona, llegando a un acuerdo de fechas de pago y cuotas. Para constatar este proceso se tiene que firmar un documento el cual respalda a la entidad prestadora.

Castillo (2021) indica que este es importante para poder definir el logro de una empresa que ofrece servicio o bienes a crédito. Ya que con ello puede definir la cantidad de liquidez que tiene la entidad y con ello empezar a invertir.

Definición de estrategias de cobranza

Morales y Carhuancho (2020) Los autores lo ve como la manera de poder motivar a los usuarios a cancelar sus cuotas dadas al obtener un bien o servicio, y aplicando en ellos técnicas para lograrlo.

Catacora y Astete (2021) Son las técnicas que utilizan las instituciones para poder recaudar el dinero prestado, esto hace que se pueda lograr que los usuarios paguen a tiempo, sean responsables, y con ello la institución logre una mayor liquidez.

Los autores Morales y Morales (2014) lo precisan como:

Una parte importante dentro de la unidad, dado que este es donde se va a hacer seguimiento a todos sus usuarios para que puedan acercarse a cancelar sus deudas. Siendo esto beneficioso para la entidad y gracias a esta labor la entidad está más cerca de poder lograr sus objetivos y su visión a largo plazo. (p.146)

Castellano y Peluffo (2018) ellos lo describen como la forma en que se llega a un acuerdo con el usuario acerca del número de cuotas, monto y que, si en caso son irresponsables, por lo tanto, se convierten clientes morosos existirán consecuencias.

Para Sepúlveda y Paredes (2022) Tiene el objetivo de agilizar y aumentar la recaudación de las cuotas de los usuarios, y disminuir la tasa de morosidad. Para ello debería implementar un sistema de mayor relación con el usuario para mantener un seguimiento constante.

Gestión de cobranza

Para Saucedo (2020) Se relaciona con la manera en que se realiza las operaciones para poder indagar acerca de los clientes morosos

Busca mejorar los procesos sobre la empresa acerca de cómo recaudan dinero de los clientes que se tienen retraso de sus cuotas y busca que la entidad pueda seguir teniendo liquidez y mantenerse al día con todas sus responsabilidades.

Tipos de cobranza

El autor Castillo (2021) indica que hay siete tipos de cobranza los cuáles se utilizan en distintas organizaciones, las cuales se pueden ver en:

- ☒ Cobranza normal: Es el manejo más común para poder notificar a los usuarios acerca de su préstamo, esto lo puede hacer por medio de sus estados de cuentas.
- ☒ Cobranza preventiva: Este medio se puede dar por una llamada, mensaje o presencialmente, con el fin de poder notificar al usuario acerca de su fecha de pago ya está cerca.
- ☒ Cobranza administrativa: Se da cuando la fecha límite de su préstamo está cerca y el usuario aún no ha dado una respuesta o se ha acercado a pagar su cuota, por ello, se comienza a encargar a los distintos trabajadores del área correspondiente un usuario para que pueda hacerle seguimiento.
- ☒ Cobranza domiciliaria: Es cuando el usuario se encuentra retrasado en sus pagos, por ende, la entidad lo considera como un cliente moroso y comienzan a hacerle visitas a su domicilio para poder conocer las razones por las cuales no puede cumplir aún con el pago de sus cuotas. Existen 3 maneras de solicitudes por las cuales se pueden dar facilidades de pago, estas vendrían a ser:

- Cobros en efectivo: Aquí se llega al acuerdo con el usuario de cancelar todas las cuotas atrasadas.
 - Por convenio: El acuerdo aquí aplica a que se tenga que cancelar el 50% y luego el faltante.
 - Recuperación de la mercadería.
- ☐ Cobranza extrajudicial: Se da cuando la fecha límite para la cancelación del préstamo del cliente llega, para esto ya se aplicó las distintas técnicas de cobranza y no se llegó a un acuerdo, por lo tanto, se hace uso de otro modo de cobro:
- Se hace una validación del usuario siga subsistiendo
 - Verificar si ha cambiado de dirección donde vive o comercio.
 - Buscar la manera de conectar con la persona morosa para poder buscar una solución.
- ☐ Cobranza prejudicial: Llamada así dado que el usuario tiene varios pagos atrasados con la entidad, por lo tanto, es trabajo de la entidad decir quien se hará cargo que hacer el proceso de cobro, contratar una empresa especializada en ello o que su propio equipo lo haga. Esto con la finalidad que el usuario cancele su deuda con la entidad para poder evitar ser enjuiciado.
- ☐ Cobranza judicial: Considerada la última instancia dado que aquí la persona morosa fue denunciada por la entidad por la falta de pago de sus cuotas, por ende, si el usuario a pesar de estar denunciado se niega a hacer la cancelación de su deuda, el encargado del juicio puede tomar otras medidas ante ello.

Elementos que influyen en la cobranza

Trata acerca de los procedimientos de cobranza que se aplican, aquí se podrá explicar acerca de cuatro elementos, según Castillo (2022):

- ☒ Información: Se debe manejar de correcta manera los procedimientos de las cobranzas, por ello, los encargados deben ser responsables para poder hacer elección acerca de que técnicas serán las necesarias para cada caso de cobro.

Como lección se podría dar el manejo de la información acerca de los historiales financieros de una empresa y de las ventas, con todo ello se puede realizar un informe y ser presentado.

- ☒ Tecnología: Hacen uso de ello para poder realizar el proceso de cobranza por el cual se le informa a los usuarios acerca de su deuda o de informarles que ya se acerca su fecha de pago, entre otros alcances. Esto nos ayuda a poder acelerar los procesos y poder obtener información.
- ☒ Personal capacitado: Son los encargados de hacer los cobros y realizar todo el proceso de cobranza, aunque actualmente las empresas o entidades optan por contratar empresas externas que se encarguen de ello.

Con ello ahorran en contratar personal y capacitarlo para que realice dicha función. En cambio, al contratar una empresa especializada en ello buscan recaudar la mayor cantidad, pero al identificarse está solo indica el nombre del apelativo de la empresa la cual la contrata.

- ☒ Estrategia: Tiene que ver con la dirección de elementos o componentes para poder organizar los cobros y esto se relaciona con la política de la entidad, con ello lograr un mejor manejo.

Dimensiones

- ☒ **Políticas de cobranza**

A juzgar por Castillo (2021) lo determina como procedimientos para poder hacer que los usuarios cumplan con el pago de su crédito, y con ello lograra analizar su condición y lo que es requerido.

A su vez Lázaro y Portocarrero (2019) indican que son técnicas para poder lograr que los clientes paguen a tiempo o cancelen las cuotas atrasadas que mantienen. Estas técnicas no se mantienen en todo momento dado que se fue cambiar y todo ello depende de la colecta que se logre.

En resumen, busca recaudar la mayor cantidad de cancelaciones de cuotas haciendo uso de las técnicas para poder lograr una mayor solvencia en la entidad.

☐ **Seguimiento al usuario**

De acuerdo con Morales y Morales (2014) se suele dar un monitoreo de los beneficiarios para poder conocer su estado actual (físico como económico) y con ello poder tener conocimiento acerca de las razones por las cuales tiene demora en la cancelación de sus cuotas; todo esto nos permite poder llevar un control más conveniente y poder apoyar al beneficiario con distintas soluciones para que este pueda cumplir con cancelar sus cuotas y evitar ser sancionado.

En resumen, el evaluar a los clientes nos permite saber qué plan se le podrá aplicar y que estrategias se utilizaran para poder lograr una planificación del consumidor.

☐ **Medios de información de cobranza**

Para Moya (2013):

Se refiere a distintas herramientas las cuales se encargan de poder confirmar los pagos de dinero hacia una institución o persona, el que podría referirse al pago o cancelación de un producto o servicio, la persona no necesariamente debe estar o vivir en el país para poder hacer sus trasposos de dinero. (p.27)

Variable 2: Morosidad de pagos

Para Castellano y Peluffo (2018) lo ven como la manera en que las empresas que prestan dinero o servicio sufren una pérdida o son perjudicados por las

personas que son irresponsables con sus cuotas. Este también puede ser utilizado para hacerle un estudio a los usuarios que desean un préstamo o disposición de efectivo para poder tomar una decisión acerca si son aptos o no.

Según Álvarez y Apaza (2019) ellos indican que la mora tiene que ver con el retraso de pago al tener una responsabilidad de pagar un cierto número de cuotas a una cierta fecha, luego de, este se considera una falta de cumplimiento y dependiendo de las entidades este puede tener cierto incremento por días no cancelados u otras acciones.

Jiménez (2017) considera que es una falta grave el tener cuotas no pagadas o con retraso dando que este se puede reportar a una entidad la cual lograría que otras entidades no permitan o acepten dar préstamos a las personas que tienen deudas o son morosas. Se puede decir que el tener deudas nos da una calificación crediticia negativa por lo tanto esto no nos favorece.

Según Sentís y Torrejón (2016), esto hace que las empresas pasen por una insolvencia financiera dado que existe una falta de pagos en sus cuotas de distintos usuarios.

Por su parte Castillo (2021), considera que se refiere a la ausencia de pagos por parte de la persona responsable y llevando o mantener un largo tiempo sin hacer el pago correspondiente, por ende, se aplica el proceso de cobranza dependiendo de la entidad encargado.

Por otra parte, Quezada (2020) opina que la morosidad se da en el momento en que el usuario comienza a incumplir con la cancelación de las cuotas sobre un producto o servicio, esto causa que exista una insolvencia de dinero, disminución de clientes, entre otras causas y esto se dio por la falta de cumplimiento de sus responsabilidades. Es un descuido de pagos a la fecha indicada por un servicio o producto adquirido, por ende, esto trae consecuencias al momento que las empresas tengan que hacer pago de sus servicios en las fechas acordadas.

Tipos de clientes morosos

Existen distintos usuarios con deudas, por ello se debe hacer un estudio acerca de cómo es su comportamiento como cliente entre esos ítems tendrían que ser acerca de cuantas deudas tiene, si es solvente, si mantiene liquidez o si es responsable con sus cuotas, entre otros indicadores. Todo ello nos proporciona información acerca de cómo es como usuario, esto según Jiménez (2017):

☒ Morosos fortuitos

Son aquellas personas que tienen dificultades para hacer la cancelación de las cuotas pendientes a las acciones tomadas para adquirir productos y servicios, debido a que esas personas no cuentan con el ingreso es suficiente para hacer sus pagos. Los clientes morosos son aquellas personas que llegan a hacer la cancelación de sus cuotas, pero en periodos de tiempo extensos, es decir que ellos necesitan más tiempo de lo normal para poder cancelar sus deudas.

☒ Morosos intencionales

Son aquellas personas que tienen la posibilidad económica para hacer la cancelación de sus deudas a tiempo, no obstante, está en su decisión no hacerlo, por lo que son personas que deciden aprovecharse de la buena fe de sus acreedores y hacen hasta lo imposible para que sus deudas sean atrasadas por periodos largos y así ellos puedan hacer uso de ese dinero en otras adquisiciones. Se concluye que los deudores son quienes cancelan su deuda, pero hacen uso de un tiempo extenso hasta inclusive hay casos donde éstos no llegan a cancelar en su totalidad sus deudas.

☒ Morosos negligentes

Se refiere a los usuarios que no tienen intenciones de cumplir con sus pagos a tiempo, y no tienen información acerca de los montos o fechas de pago, ni de cuanto es el total de pago. Sin embargo, a pesar de tener

el dinero para cancelar las cuotas estos tienden a usar su dinero para pagar otros servicios excepto su deuda.

☒ **Morosos circunstanciales**

Estos clientes se encuentran insatisfechos al haber existido algún problema con el servicio o producto adquirido, por ello, es que dejan de cancelar las cuotas o deudas que tengan en relación con ello hasta que el inconveniente se solucione.

☒ **Morosos despreocupados**

Estos consumidores son aquellas personas desorganizadas, que hacen compras o retiran préstamos y a la hora de cancelar las cuotas tienen problemas con las fechas o montos. Esto no significa que no quieran cancelar la deuda, solo son distraídos o indisciplinados por ende olvidan su obligación financiera. Lo que recomiendan es que se busque las maneras de avisarle a los consumidores de su fecha de pago (este puede ser por medio de llamada o mensaje) y conversar con ellos para buscar una solución como por ejemplos cambiar las fechas de pago, también existen empresas que se dedican a gestionar las cobranzas de otras empresas para que los clientes paguen a fecha correspondiente sus cuotas.

Dimensiones de la morosidad de pagos

☒ **Hábitos de pago**

De acuerdo con Sepúlveda y Paredes (2022) este tiene que ver con la venta o transferencia de un producto o servicio, puede ser también un préstamo, donde se busca poder hacer la cancelación de las cuotas las cuales se tienen que pagar por ello se busca que se sea responsable y evitar sanciones e intereses extras.

En pocas palabras, Se refiere a la responsabilidad que tienen las personas de pagar sus cuotas a tiempo.

☒ **Condiciones de pago**

Sepúlveda y Paredes (2022) Documento el que firma la persona que va a recibir un préstamo. Ahí se compromete la persona que pide el préstamo a pagar y ser responsable con ello en el periodo acordado, con ello la persona que presta se puede asegurar que la persona va a cumplir.

☐ **Capacidad de pago**

Según Casimiro (2019) indica que esto tendría relación con el patrimonio que este tenga, con ello se puede tener la certeza que va a poder disponer todos los meses de una cantidad de dinero dada para poder hacer la cancelación de sus compromisos financieros.

En resumen, la dimensión trata de como las personas pueden sobre llevar y cumplir con todas sus deudas, a pesar que en algún momento exista problemas financieros dentro o fuera de la familia o empresa.

2.3. Marco conceptual

Estrategia: Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Cobranza: Actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar.

Morosidad: Se identifica con el incumplimiento de la obligación de pago del deudor a su vencimiento.

Moroso: Deudor que incurre en mora. Que no paga.

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.

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

Ciente moroso: Pertenecen al grupo de clientes que mantienen deudas vencidas con la institución.

Hábitos de pago: Hace alusión al proceder de un individuo para comportarse de una diferente forma a lo normal, a pesar que no se encuentra en contra del mismo.

Condiciones de pago: Se refiere al termino de pago que tuvo mutuo acuerdo tanto del vendedor como el comprador producto de un determinado intercambio comercial.

Capacidad de pago: Disposición para enfrentar el vencimiento de los pagos que se avecinan, es posible, hace un cálculo, quitando al dinero que ingresa el monto de cada gasto e importe destinado a los servicios de deudas.

CAPÍTULO III : MÉTODO

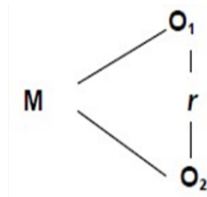
3.1. Tipo de investigación.

En este caso se optó por una investigación básica porque es por medio de esta investigación que se logró poder obtener información para comprobar la hipótesis presentada; Hernández y Mendoza (2018) en este sentido dicen que esta tipología de estudio presenta como principal finalidad buscar los conocimientos de la realidad analizada, con el objetivo de aportar nuevos enfoques acerca del tema que se aborda.

Este estudio es de nivel descriptivo correlacional. Por su parte Hernández et al. (2014) da a conocer que la investigación de nivel descriptivo es aquella que permite poder obtener información dentro de la investigación sobre las variables, mientras tanto el nivel correlacional se enfoca en lograr encontrar alguna relación o grado entre las variables.

3.2. Diseño de investigación.

La investigación se desarrolló por medio del diseño no experimental el cual logra demostrar la intención que se tiene para estudiar a las variables siendo que esta intención es hacer el estudio de las variables su estado natural por lo que según Bernal (2016) da a conocer que este tipo de investigación es aquel en donde los investigadores no llegan a alterar a las variables ni realizan acciones para manipularlas.



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Estrategias de cobranza

r: relación

O2: variable: Morosidad de pagos

3.3. Población y muestra.

Población

Maldonado (2018), menciona que la definición de la población se encuentra en la agrupación que se tiene de diversos elementos que comparten características similares y se encuentra en un espacio determinado. Para el desarrollo de la investigación se consideró que la población estuviera conformada por el personal de la empresa EPS SEDACUSCO S. A siendo la cantidad de un promedio de 31600 usuarios de la empresa.

Muestra

La muestra de resulta ser una porción seleccionada del total de la población la cual podría definirse como la representación de la población a quienes se les realizará la aplicación de instrumentos y técnicas para obtener información esto según el autor Bernal (2016).

Para realizar el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 31600}{0.05^2 * (31600 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 380$$

Es así que la muestra está conformada por 380 usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Al respecto Caballero (2014) la define como aquella herramienta que permite poder obtener información de un conjunto de elementos determinados, permitiendo que el desarrollo de la investigación se genere siguiendo los parámetros establecidos.

Es aquel elemento que permite poder obtener información de manera personalizada de la muestra.

Instrumento

El instrumento de cuestionario fue seleccionado para el desarrollo de la investigación el cual se conformó por 18 ítems para cada una de las variables considerando sus dimensiones respectivamente.

El cuestionario para Ñaupas et al. (2018), viene a ser un instrumento que permite poder tener información de gran relevancia de manera individualizada de la muestra logrando conocer con gran exactitud la información.

Ambos instrumentos fueron validados por profesionales expertos en el área de estudio.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Hernández y Mendoza (2018) dado a conocer que los procedimientos de información y técnicas son de gran importancia porque son mediante estas herramientas que se puede llegar a obtener resultados con los que se puede interpretar y llegar a una conclusión; para el desarrollo de la información de la investigación se hizo uso de 2 programas estadísticos como es el caso del

SPSS, el Excel que permitieron obtener un resultado el cual fue en tablas y figuras facilitando el acceso a la interpretación.

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 2

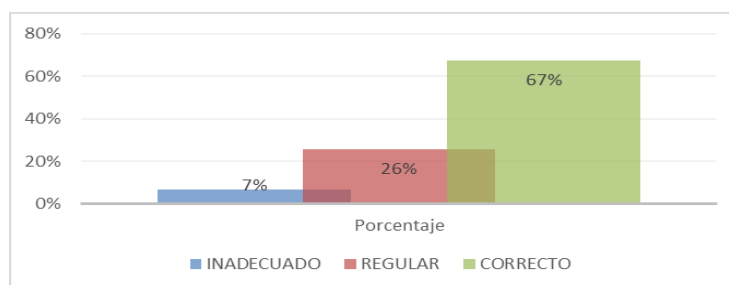
Niveles de la variable Estrategias de cobranza.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| INADECUADO | 26 | 7% |
| REGULAR | 98 | 26% |
| CORRECTO | 256 | 67% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Información brindada por los usuarios encuestados.

Figura 1

Variable Estrategias de cobranza



Nota: La figura da a conocer los niveles que presenta la variable estrategias de cobranza.

Interpretación

La información que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presentan las estrategias de cobranza, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 67% de usuarios encuestados ha logrado un nivel correcto, por otra parte el 26% lo califica con un nivel regular y el 7% lo consideran en un nivel inadecuado. Por tanto se entiende que las estrategias de cobranza

que la empresa viene aplicando son las más adecuadas, logrando que los usuarios paguen el servicio a tiempo, sean responsables, que los usuarios paguen a tiempo, sean responsables, reduciendo la tasa de morosidad.

Tabla 3

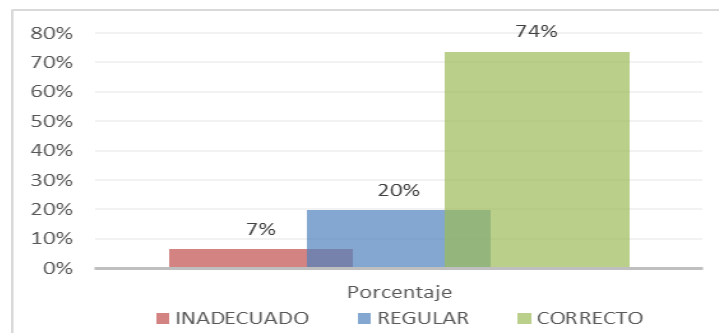
Niveles de la dimensión Políticas de cobranza.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| INADECUADO | 25 | 7% |
| REGULAR | 75 | 20% |
| CORRECTO | 280 | 74% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Informacion brindada por los usuarios encuestados.

Figura 2

Dimensión Políticas de cobranza.



Nota: La figura da a conocer los niveles que presenta la dimensión Políticas de cobranza.

Interpretación

La informacion que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presentan las políticas de cobranza, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 74% de usuarios encuestados ha logrado un nivel correcto, por otra parte el 20% lo califica con un nivel regular y el 7% lo consideran en un nivel inadecuado. Por tanto se entiende que las políticas de cobranza que tiene la empresa son las indicadas para hacer que los usuarios cumplan con el pago del servicio, siempre buscando la mayor cantidad de recaudaciones para poder lograr una mayor solvencia.

Tabla 4

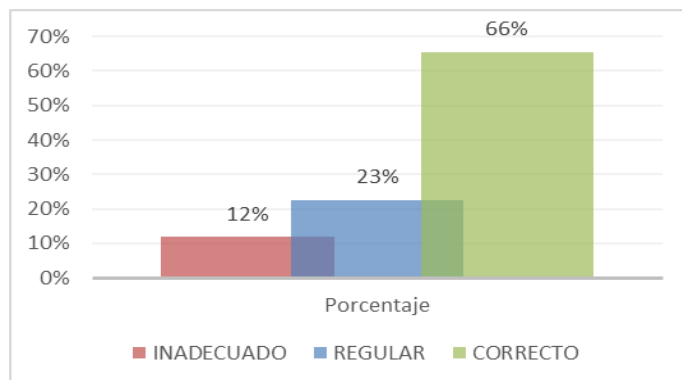
Niveles de la dimensión Seguimiento al usuario.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| INADECUADO | 45 | 12% |
| REGULAR | 86 | 23% |
| CORRECTO | 249 | 66% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Informacion brindada por los usuarios encuestados.

Figura 3

Dimensión Seguimiento al usuario.



Nota: La figura da a conocer los niveles que presenta la dimensión seguimiento al usuario.

Interpretación

La informacion que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presentan el seguimiento al usuario, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 66% de usuarios encuestados ha logrado un nivel correcto, por otra parte el 23% lo califica con un nivel regular y el 12% lo consideran en un nivel inadecuado. Por tanto se entiende que las acciones realizadas para dar seguimiento a los usuarios sobre sus pagos son las más adecuadas, consiguiendo un control más conveniente y poder apoyar al usuario con distintas soluciones para que este pueda cumplir con el pago del servicio.

Tabla 5

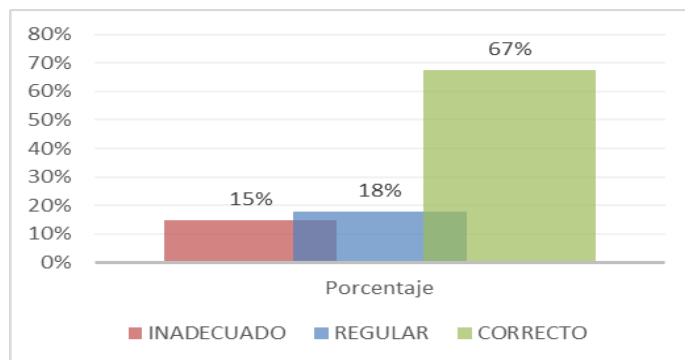
Niveles de la dimensión Medios de información.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| INADECUADO | 56 | 15% |
| REGULAR | 68 | 18% |
| CORRECTO | 256 | 67% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Información brindada por los usuarios encuestados.

Figura 4

Dimensión Medios de información.



Nota: La figura da a conocer los niveles que presenta la dimensión medios de información.

Interpretación

La información que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presentan los medios de información, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 67% de usuarios encuestados ha logrado un nivel correcto, por otra parte el 18% lo califica con un nivel regular y el 15% lo consideran en un nivel inadecuado. Por tanto se entiende que los medios de información que se vienen utilizando para la cobranza del servicio son los adecuados, permitiendo que los usuarios cumplan con el pago correspondiente.

Tabla 6

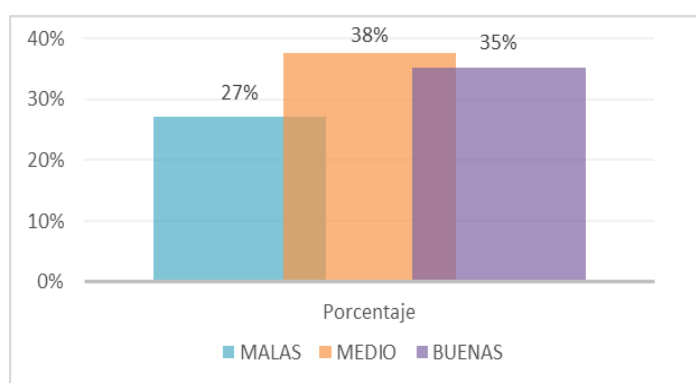
Niveles de la variable Morosidad de pagos.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| MALAS | 103 | 27% |
| MEDIO | 143 | 38% |
| BUENAS | 134 | 35% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Informacion brindada por los usuarios encuestados

Figura 5

Variable Morosidad de pagos.



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la variable morosidad de pagos.

Interpretación

La informacion que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presenta la morosidad de pagos, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 38% de usuarios encuestados ha logrado un nivel medio, por otra parte el 35% lo califica con un nivel bueno y el 27% lo consideran en un nivel malo. Por tanto se entiende que existe en la empresa una morosidad con un nivel medio, es decir que se cuenta con retrasos de pago del servicio de manera regular por ende se debe trabajar al respecto en busca de una reducción de usuarios morosos.

Tabla 7

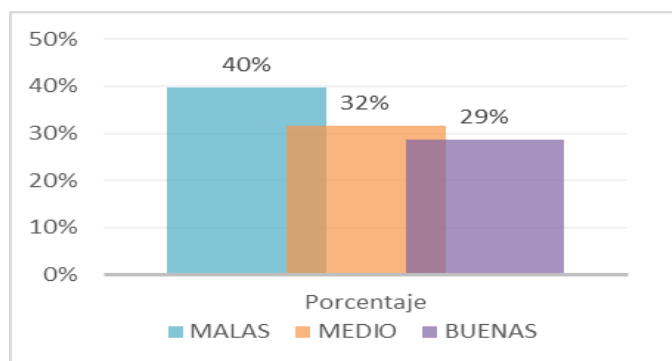
Niveles de la dimensión Hábitos de pago.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| MALAS | 151 | 40% |
| MEDIO | 120 | 32% |
| BUENAS | 109 | 29% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Informacion brindada por los usuarios encuestados.

Figura 6

Dimensión Hábitos de pago.



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión hábitos de pago.

Interpretación

La informacion que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presentan los hábitos de pago, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 40% de usuarios encuestados ha logrado un nivel malo, por otra parte el 32% lo califica con un nivel medio y el 29% lo consideran en un nivel bueno. Por tanto se entiende que los usuarios poseen malos hábitos de pago, por ende se evidencia la irresponsabilidad que tienen las personas para cancelar sus pagos a tiempo.

Tabla 8

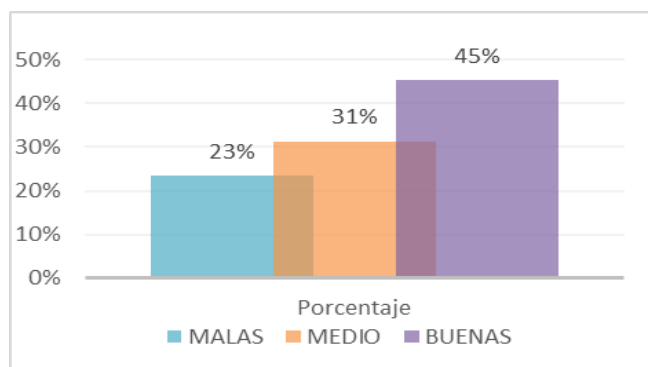
Niveles de la dimensión Condiciones de pago.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| MALAS | 89 | 23% |
| MEDIO | 119 | 31% |
| BUENAS | 172 | 45% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Informacion brindada por los usuarios encuestados.

Figura 7

Dimensión Condiciones de pago.



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión condiciones de pago.

Interpretación

La informacion que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presentan las condiciones de pago, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 45% de usuarios encuestados ha logrado un nivel bueno, por otra parte el 31% lo califica con un nivel medio y el 23% lo consideran en un nivel malo. Por tanto se entiende que la condicion de pago por parte de los usuarios es buena, dando cumplimiento a los acuerdos tomados al momento realizar el contrato del servicio.

Tabla 9

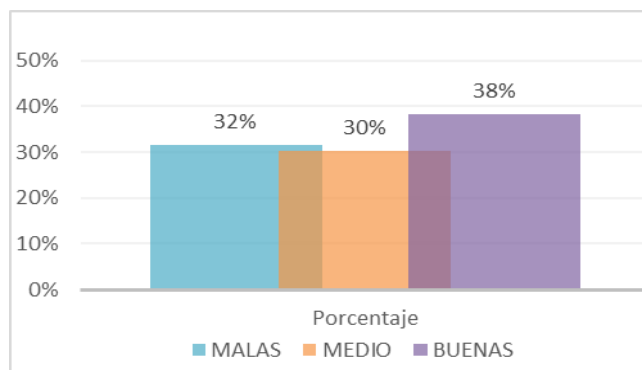
Niveles de la dimensión Capacidad de pago.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| MALAS | 120 | 32% |
| MEDIO | 115 | 30% |
| BUENAS | 145 | 38% |
| Total | 380 | 100% |

Nota: Informacion brindada por los usuarios encuestados.

Figura 8

Dimensión Capacidad de pago.



Nota: La figura pone en evidencia los niveles que presenta la dimensión capacidad de pago.

Interpretación

La informacion que se encuentra en la tabla, indica el nivel que presenta capacidad de pago, de esta manera se puede interpretar que de acuerdo con un 38% de usuarios encuestados ha logrado un nivel bueno, por otra parte el 32% lo califica con un nivel malo y el 30% lo consideran en un nivel medio. Por tanto se entiende que los usuarios cuentan con una buena capacidad para realizar sus pagos, con ello se puede tener la certeza que va a poder disponer todos los meses de una cantidad de dinero con el fin de cancelar el pago del servicio.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

H_o: No existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

Tabla 10

Correlación entre las variables estrategias de cobranza y morosidad de pagos

| | | | ESTRATEGIAS DE COBRANZA | MOROSIDAD DE PAGOS |
|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | ESTRATEGIAS DE COBRANZA | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,984** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 380 | 380 |
| | MOROSIDAD DE PAGOS | Coefficiente de correlación | ,984** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 380 | 380 |

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

Interpretación

Como se visualiza en la tabla, 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, es así que la hipótesis aceptada es la alterna, por tanto, la nula es rechazada, asimismo es necesario mencionar que se ha trabajado con un Sig=0.000 < $\alpha=0.05$.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

H₀: No existe relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

Tabla 11

Correlación entre la variable Morosidad de pagos y la dimensión Políticas de cobranza.

| | | Políticas de cobranza | MOROSIDAD DE PAGOS |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Políticas de cobranza | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,847** |
| | MOROSIDAD DE PAGOS | N | 380 |
| | | Coefficiente de correlación | ,847** |
| | | Sig. (bilateral) | 1.000 |
| | | N | 380 |

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

Interpretación

Como se visualiza en la tabla, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,847 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta, es así que la hipótesis aceptada es la alterna, por tanto, la nula es rechazada, asimismo es necesario mencionar que se ha trabajado con un Sig=0.000 < $\alpha=0.05$.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

H₀: No existe relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

Tabla 12

Correlación entre la variable Morosidad de pagos y la dimensión Seguimiento al usuario.

| | | Seguimiento al usuario | MOROSIDAD DE PAGOS |
|-----------------|------------------------|----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Seguimiento al usuario | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,902** |
| | | N | 380 |
| | MOROSIDAD DE PAGOS | Coeficiente de correlación | ,902** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 380 |

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

Interpretación

Como se visualiza en la tabla, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,902 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta, es así que la hipótesis aceptada es la alterna, por tanto, la nula es rechazada, asimismo es necesario mencionar que se ha trabajado con un Sig=0.000 < $\alpha=0.05$.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

H₀: No existe relación entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023.

Tabla 13

Correlación entre la variable Morosidad de pagos y la dimensión Medios de información.

| | | Medios de información | MOROSIDAD DE PAGOS |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Medios de información | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,976** |
| | MOROSIDAD DE PAGOS | N | 380 |
| | | Coefficiente de correlación | ,976** |
| | | Sig. (bilateral) | 1.000 |
| | | N | 380 |

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

Interpretación

Como se visualiza en la tabla, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre los medios de información y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,976 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta, es así que la hipótesis aceptada es la alterna, por tanto, la nula es rechazada, asimismo es necesario mencionar que se ha trabajado con un Sig=0.000 < $\alpha=0.05$.

4.3. Discusión de resultados

Mediante la encuesta aplicada a los usuarios se ha logrado recaudar información valiosa para el estudio, la misma que fue procesada en el estadístico SPSS, de esta manera se pudo obtener resultados sobre el análisis correlacional respecto a las variables reflejando que las estrategias de cobranza se relacionan con la 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 lo mismo sucedió en los siguientes casos; con un resultado de 0,847 las políticas de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos, asimismo con un valor 0,902 el seguimiento al usuario se relaciona con la morosidad, finalmente con un 0,976 los medios información también se relaciona con la morosidad.

Los antecedentes que se han presentado en la investigación guardan un vinculo con esta ya que en estos se puede evidenciar el estudio de las mismas variables como son las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos, allí tenemos a Romero, Vásquez, Bernedo, Rodríguez y Belleza (2022) con su artículo cuyo propósito es establecer de qué manera se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. Aplicando los estadígrafos correspondientes, los resultados fueron un coeficiente Rho de (-0.958) y un p valor (0.000). Como conclusión se puede indicar que existe una relación fuerte e inversa entre las variables de estudio, lo que se puede entender que, a mayor presencia de las estrategias de cobranza, menor será la presencia de morosidad y viceversa.

Del mismo modo Castillo y Rojas (2022), lleva a cabo el desarrollo de una investigación que tuvo como objetivo llegar a conocer cuál es la relación que se genera entre las estrategias que tienen la cobranza y la morosidad. Los resultados encontrados dan a conocer que existe una con relación de 0,833 dando a entender que esta correlación es significativa con 5% y tiene un nivel de confianza del 95%. Por lo que se concluye dentro de

la unidad investigada existe una relación entre las variables permitiendo desarrollo adecuada de las actividades y obligaciones de la empresa.

Asimismo, el antecedente Huamán y Pérez (2021) que en su estudio trata sobre la cobranza y la morosidad tomando como unidad investigada a la empresa agropecuaria en la región Arequipa, el objetivo se enfoca en encontrar alguna relación que se pudiera estar generando entre estas variables. Se da a conocer en los hallazgos que existe una relación inversa con el resultado arrojado de 0.840, el cual indica que se trata de una significativa relación.

Por otra parte, Villar y Cruz (2022), desarrolla la investigación de tesis sobre las estrategias de cobranzas y morosidad dentro de la unidad investigada siendo esta EPS Grau en Sullana; la finalidad está basada en conocer la incidencia que se genera entre las variables. De acuerdo con el resultado obtenido según el índice de carteras retrasadas nos indica que el año 2019 culminó con un porcentaje del 40%, mientras que en el año 2020 este culminó con 47%, por último, el año 2021 terminó con un 17%. Esto nos permite concluir que hay un problema dentro de la unidad investigada con referencia a las estrategias utilizadas para hacer las gestiones de cobranza, por lo que se determina que estas incidencias existen dentro de la unidad, también se concluye que la empresa no ha logrado identificar las estrategias que le permitan ser eficientes en el proceso de la reducción de los índices de morosidad.

Finalmente, de todos los hallazgos tanto en este estudio como en los antecedentes que se hizo mención, es evidente la correlación positiva que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos, en ese entender se estaría dando a conocer que mientras se desarrollen estrategias de cobranza adecuadas, los índices de morosidad en la empresa van a reducir, es decir lograr que los usuarios paguen a tiempo, sean responsables, y con ello la institución logre una mayor liquidez.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: 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.

SEGUNDO: Se concluye que, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,847 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta.

TERCERO: Se concluye que, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,902 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta.

CUARTO: Se concluye que, el análisis correlacional realizado refleja la existencia de una relación entre los medios de información y la morosidad de pagos, siendo corroborado por un resultado de 0,976 correspondiente a Rho de Spearman, entendiéndose que la relación encontrada es positiva alta.

5.2. Recomendaciones

A la EPS SEDACUSCO S.A. se le sugiere analizar cada una de las estrategias aplicadas respecto a la cobranza, de esa manera mantener el efecto positivo en la reducción de la morosidad y así esta organización pueda lograr una mayor solvencia.

Se recomienda a la gerencia junto a los trabajadores revisar las políticas establecidas en función de la cobranza, a fin de seguir mejorando pese a que se han logrado buenos resultados, así disminuir el índice de morosidad.

Se sugiere seguir implementando y poniendo en marcha estrategias de seguimiento a los usuarios para lograr buenos resultados como hasta el momento donde se han determinado que son las correctas, asimismo contar con un personal capacitado y oportuno con la finalidad que realicen un buen trabajo de seguimiento a aquel usuario moroso reincidente.

Se recomienda seguir trabajando con los medios de información que hasta el momento se han tomado en cuenta puesto que se ha demostrado que son los adecuados, logrando que el usuario esté informado y de esa manera prevenir el retraso en el pago del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación científica (Vol. 2da Edición). México: Pearson Educación.
- Bravo Chahuayo, E., & Quispitupa Quispe, E. O. (2022). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Cusco. Perú.
- Caballero Romero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos.
- Camacho, I. (2017). Técnicas de negociación con clientes morosos. Madrid: Universidad Pontificia ICAE.
- Casimiro Passuni, G. G. (2019). Capacidad de pago de los clientes del Banco BBVA Continental – Oficina Huánuco 2018. Universidad de Huánuco. Perú.
- Castellano, G., & Peluffo, S. (2018). Estrategias De Cobranza: Mejoramiento en Procesos de Cobranzas de Empresas y/o Organizaciones. España: Editorial Académica Española.
- Castillo Huamani, Z. D. P., & Rojas Huaytalla, F. E. (2022). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la empresa Emapa Huaral SA Lima 2020. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Chimbote. Perú.
- Castillo. (2021). Créditos y cobranza: enfoque profesional (Primera ed.). Buenos Aires.
- Catacora Mamani, A., & Astete Bedregal, E. (2021). Propuesta de un Plan estratégico de gestión de cobranzas para disminuir la morosidad de pagos de los estudiantes de Egatur, Tacna 2022. Instituto de Educación Superior Privado John Von Neuman. Tacna. Perú.
- Ccorimanya Zerrillo, C. (2022). Factores determinantes de la morosidad en tarjetas de crédito otorgados por las tiendas comerciales de la ciudad de Cusco-2019. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Perú.

- Coronel Hoyos, M. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Ecuador.
- EL MUNDO. (18 de Octubre de 2017). La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48% en agosto. Obtenido de <https://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
- Fernandez, F. M. M., Vargas, M. A. C., & Suárez, D. A. C. (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.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In Mr. Graw Hill Education (6ta ed.). México.
- Huamán, E. I., & Pérez Chise, C. M. (2021). Gestión de cobranza y morosidad en una empresa agropecuaria, Arequipa 2021.
- Jiménez, S. (2017). Gestión de la fuerza de ventas y equipos de comerciales. México: IC Editorial.
- Lázaro Ascoy, C. S., & Portocarrero Quiroz, K. D. P. (2019). Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, año 2019. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
- Lombeida Verdesoto, E. G. (2021). Estrategias de cobranza mediante social media para la recuperación de cartera vencida de la empresa Suinav S.A. Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario (1°ed). Colombia. Ediciones de la U.

- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo editorial patria.
- Mundo, E. (2017). La morosidad del sistema financiero repunta al 8, 48%.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pun Cárdenas, K. (2020). Estrategias de cobranza a los clientes morosos castigados de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura-agencia Pucallpa, 2019. Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali. Perú.
- Quezada, L. (2020). La morosidad en la situación económica financiera de una Institución Educativa Privada del distrito de La Esperanza. Trujillo. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- 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/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Saucedo, H. (2020). Capital de trabajo: Modelos de negocio con valor económico agregado. México: Ediciones IMCP.
- Sentís, L., & Torrejón, N. (2016). La gestión del administrador concursal. Madrid: Consultoria concursal S.L.P.
- Sepúlveda Díaz, J. K., & Paredes Montesinos, L. (2022). Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo-EMAPACOP SA, 2021. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa. Perú.
- Villar Vargas, A. T. & Cruz Atoche, J. J. (2022) Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS Grau SA Sullana, 2019-2021. Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo. Piura. Perú.

ANEXOS

Matriz de Consistencia de la Investigación

| ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS DE LA EPS SEDACUSCO S.A. REGIÓN CUSCO – 2023 | | | | | | |
|---|---|--|------------------------------------|---|-------|---------|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLE 1 ESTRATEGIAS DE COBRANZA | | | |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
| ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023? | Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | 1. Políticas de cobranza | 1.1. Personal a disposición 1.2. Facilidades de pago 1.3. Requisitos de pago 1.4. Campañas de beneficios 1.5. Prórrogas | 1-6 | |
| | | | 2. Seguimiento al usuario | 2.1. Visitas domiciliarias 2.2. Personal capacitado 2.3. Información sobre fraccionamiento | 7-12 | Ordinal |
| | | | 3. Medios de información | 3.1. Uso de correos 3.2. Llamadas telefónicas 3.3. Visita del personal 3.4. Comunicación con documentos | 13-18 | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPOTESIS ESPECÍFICAS | VARIABLE 2 MOROSIDAD DE PAGOS | | | |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
| ¿Qué relación existe entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023? | Determinar la relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | Existe relación entre las políticas de cobranza y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | | | | |
| ¿Qué relación existe entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023? | Determinar la relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | Existe relación entre el seguimiento al usuario y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | 1. Hábitos de pago | 1.1. Paga antes de los vencimientos 1.2. Descuido en sus pagos 1.3. Falta de compromiso 1.4. Pago de otras deudas 1.5. Falta de tiempo para pagar | 1-6 | |
| | | | 2. Condiciones de pago | 2.1. Errores de facturación 2.2. Aumento del pago sin razón alguna 2.3. Falta de centros de pago | 7-12 | Ordinal |
| ¿Qué relación existe entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023? | Determinar la relación entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | Existe relación entre los medios de información y la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. Región Cusco – 2023. | 3. Capacidad de pago | 3.1. Ingreso mensual 3.2. Disminución de sus ingresos 3.3. Otras deudas 3.4. Negocio propio | 13-18 | |