

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN
EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA EN EL
DISTRITO DE SANTA ANITA, 2024**

PRESENTADO POR
ADRIANA ESTHER GARCIA MECHAN
ASESOR
MG. JORGE LUIS BRICEÑO MILLER
TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN EMPRESAS DE TRANSPORTE
DE CARGA EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2024**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR
ADRIANA ESTHER GARCIA MECHAN**

**ASESOR
MG. JORGE LUIS BRICEÑO MILLER**

**LIMA- PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, ya que por ellos llegué a estas instancias de mis estudios, ellos siempre han estado presentes para apoyarme y enseñarme que nunca debemos de rendirnos y demostrar de que somos capaces de lograr nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la sabiduría, quien guía nuestras vidas y por la oportunidad de haber sido parte de la Universidad de San Martín de Porres ya que las oportunidades que nos han brindado son incomparables, a mis maestros y asesor por haberme brindado sus mejores conocimientos y su apoyo en cada una de mis interrogantes, también a mis padres ya que sin su apoyo moral no hubiera sido posible lograr mis metas.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Bases teóricas	7
1.3 Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
2.1 Formulación de hipótesis principal.....	24
2.2 Variables y definición operacional.....	25
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.2 Diseño muestral	29
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	30
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	31
3.5 Aspectos éticos.....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	34
4.1 Análisis inferencial	76

4.1.1 Hipótesis específicas.....	77
4.1.2 Hipótesis principal	80
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	82
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES	86
FUENTES DE INFORMACIÓN	87
ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de empresas que afirma que establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes	40
Tabla 2	Distribución de empresas que afirma que se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes	41
Tabla 3	Distribución de empresas que afirma que toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos	43
Tabla 4	Distribución de empresas que afirma que ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes	44
Tabla 5	Distribución de empresas que afirma que determina el límite de crédito para cada cliente	46
Tabla 6	Distribución de empresas que afirma que categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa	47
Tabla 7	Distribución de empresas que afirma que prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación	49
Tabla 8	Distribución de empresas que afirma que utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas.....	50
Tabla 9	Distribución de empresas que afirma que se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables.....	51
Tabla 10	Distribución de empresas que afirma que utiliza herramientas y tecnologías para gestionar las nóminas de morosos	52
Tabla 11	Distribución de empresas que afirma que su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes	53
Tabla 12	Distribución de empresas que afirma que se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables.....	55
Tabla 13	Distribución de empresas que afirma que utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza	56
Tabla 14	Distribución de empresas que afirma que mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza	57
Tabla 15	Distribución de empresas que afirma que colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente.....	58

Tabla 16	Distribución de empresas que afirma que rastrea y monitorea los casos de incumplimiento.....	60
Tabla 17	Distribución de empresas que afirma que tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen	61
Tabla 18	Distribución de empresas que afirma que tiene políticas y procedimientos tiene implementados para prevenir incumplimientos.....	62
Tabla 19	Distribución de empresas que afirma que mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos	63
Tabla 20	Distribución de empresas que afirma que utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora	64
Tabla 21	Distribución de empresas que afirma que define su empresa la gravedad de los impagos	65
Tabla 22	Distribución de empresas que afirma que prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos	66
Tabla 23	Distribución de empresas que afirma que adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente	67
Tabla 24	Distribución de empresas que afirma que trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago	69
Tabla 25	Distribución de empresas que afirma que utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos	70
Tabla 26	Distribución de empresas que afirma que identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros.....	71
Tabla 27	Distribución de empresas que afirma que prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales	72
Tabla 28	Distribución de empresas que afirma que en su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento	73
Tabla 29	Distribución de empresas que afirma que aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad	74
Tabla 30	Distribución de empresas que afirma que abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de empresas que afirma que establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes	40
Figura 2	Distribución de empresas que afirma que se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes	42
Figura 3	Distribución de empresas que afirma que toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos	43
Figura 4	Distribución de empresas que afirma que ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes	45
Figura 5	Distribución de empresas que afirma que determina el límite de crédito para cada cliente	46
Figura 6	Distribución de empresas que afirma que categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa	48
Figura 7	Distribución de empresas que afirma que prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación ...	49
Figura 8	Distribución de empresas que afirma que utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas.....	50
Figura 9	Distribución de empresas que afirma que se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables	51
Figura 10	Distribución de empresas que afirma que utiliza herramientas y tecnologías para gestionar las nóminas de morosos.....	52
Figura 11	Distribución de empresas que afirma que su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes	54
Figura 12	Distribución de empresas que afirma que se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables.....	55
Figura 13	Distribución de empresas que afirma que utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza	56
Figura 14	Distribución de empresas que afirma que mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza.....	57
Figura 15	Distribución de empresas que afirma que colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus	

formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente	59
Figura 16 Distribución de empresas que afirma que rastrea y monitorea los casos de incumplimiento	60
Figura 17 Distribución de empresas que afirma que tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen	62
Figura 18 Distribución de empresas que afirma que tiene políticas y procedimientos tiene implementados para prevenir incumplimientos.....	63
Figura 19 Distribución de empresas que afirma que mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos	64
Figura 20 Distribución de empresas que afirma que utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora ..	65
Figura 21 Distribución de empresas que afirma que define su empresa la gravedad de los impagos	66
Figura 22 Distribución de empresas que afirma que prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos.....	67
Figura 23: Distribución de empresas que afirma que adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente.....	68
Figura 24 Distribución de empresas que afirma que trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago	69
Figura 25 Distribución de empresas que afirma que utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos.....	70
Figura 26 Distribución de empresas que afirma que identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros.....	71
Figura 27 Distribución de empresas que afirma que prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales	72
Figura 28 Distribución de empresas que afirma que en su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento	73
Figura 29 Distribución de empresas que afirma que aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad	74
Figura 30 Distribución de empresas que afirma que abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables	75

RESUMEN

El objetivo principal fue examinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad en las empresas de transporte de carga ubicadas en el distrito de Santa Anita durante el 2024. En cuanto a la metodología, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un método inductivo, recopilando datos a través de un cuestionario de 30 preguntas aplicado a 25 empresas de transporte de carga. El alcance fue correlacional y de tipo aplicada, con el objetivo de buscar soluciones al problema que beneficien al sector del transporte. Por otro lado, el diseño fue no experimental de campo, considerando una población de 47 empresas de transporte de carga ubicadas en Santa Anita, según la información de la SUNAT, con el fin de comprobar la asociación entre la gestión de cobranza y la morosidad. Los datos recopilados fueron procesados utilizando el software estadístico IBM SPSS. Los resultados del estudio demostraron la existencia de una correlación positiva significativa entre las variables "gestión de cobranzas" y "morosidad", evaluada a través del coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual fue de $Rho = 0.561$. El estudio concluye que existe una correlación positiva significativa entre las prácticas de gestión de cobranza y la variable Morosidad.

Palabras claves: Gestión de cobranza y morosidad.

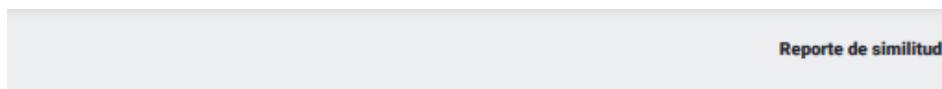
ABSTRACT

The main objective was to examine the relationship between debt collection management and delinquency in cargo transportation companies located in the Santa Anita district during the year 2024. Regarding the methodology, the research adopted a quantitative approach with an inductive method, collecting data through a 30-question questionnaire administered to 25 cargo transportation companies. The scope was correlational and applied, aiming to find solutions to the problem that benefit the transportation sector. On the other hand, the design was non-experimental field research, considering a population of 47 cargo transportation companies located in Santa Anita, according to SUNAT information, in order to verify the association between debt collection management and delinquency. The collected data were processed using the statistical software IBM SPSS. The study results demonstrated the existence of a significant positive correlation between the variables "debt collection management" and "delinquency", evaluated through the Spearman correlation coefficient (Rho), which was $Rho = 0.561$. The study concludes that there is a significant positive correlation between debt collection management practices and the Delinquency variable.

Keywords: Collection and delinquency management.

Reporte de similitud

(De Turnitin o el software antiplagio que corresponda, aprobado por la Universidad).



NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS_Adriana_García_Mechan- Turnitin.docx

RECuento DE PALABRAS

27866 Words

RECuento DE CARACTERES

152580 Characters

RECuento DE PÁGINAS

124 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.5MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 22, 2024 6:02 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 22, 2024 6:04 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente

REVISADO POR: DRA. BARBARA ISABEL PONCE P

INTRODUCCIÓN

Los problemas de gestión de cobranzas constituyen un inconveniente que se extiende desde los niveles globales hasta local. Diversos estudios y expertos han analizado el complejo tema y han aportado datos y conocimientos valiosos, en este sentido, se presenta algunos datos y perspectivas relevantes.

Para investigar sobre gestión de cobranzas, primero se debe referir a países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019); estos países persiguen y mantienen altos estándares de transparencia y eficiencia porque sus marcos regulatorios protegen a los acreedores y deudores, equilibrando las prácticas de cobranza. Las agencias de cobranza o áreas de crédito se basan en la ley y mantienen límites adecuados y pertinentes en su diseño y estrategias de recuperación de deudas sin caer en excesos o abusos.

En ese sentido, la situación problemática se centra en las políticas crediticias inadecuadas que probablemente impactan el capital de trabajo en las empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita. La investigación sugiere que el desarrollo de políticas crediticias efectivas, como verificaciones de crédito o límites de crédito, puede ayudar a reducir el riesgo de insolvencia y mejorar el capital de trabajo. La gravedad de los impagos es un problema principal identificado, y se han adoptado medidas para identificar casos urgentes, trabajar con los clientes para abordar problemas de impago, y utilizar estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos.

El problema general formulado fue ¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024?, por consiguiente, se desprende los problemas específicos que viene a

ser, con respecto a la primera dimensión, referida a las condiciones y plazos de pago claros. La pregunta es ¿De qué manera las condiciones y plazos de pago claros se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024? Del mismo modo, para la segunda dimensión sobre los tipos de cobranza, se formula la pregunta ¿De qué manera los tipos de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024? Y, para la dimensión las formas de cobranza se planteó la siguiente pregunta ¿De qué manera las formas de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024?

De otro lado, el objetivo general del estudio es analizar la manera en que la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024 y los objetivos específicos es como sigue: el objetivo específico para la primera dimensión es analizar la manera en que las condiciones y plazos de pago claros se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024; el objetivo específico para la segunda dimensión es analizar la manera en que los tipos de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024 y el objetivo específico para la tercera dimensión es analizar la manera en que las formas de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

La hipótesis general del estudio afirma que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

La investigación es importante porque busca soluciones a un problema real que beneficia a un sector empresarial. Concretamente, se enfoca en la asociación

entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como en el impacto de las políticas crediticias en el capital de trabajo de las empresas de transporte de carga en Santa Anita. Además, la investigación cuantitativa permite recoger, procesar y analizar datos numéricos para determinar la relación entre variables y generalizar resultados.

El estudio presenta limitaciones relacionadas con su enfoque geográfico restringido, lo cual no refleja las dinámicas de morosidad en otras regiones. Además, la investigación se basa en datos específicos de 2024, lo que puede limitar su aplicabilidad a otros periodos temporales. También, la muestra seleccionada podría no ser representativa de todas las empresas del sector, afectando la generalización de los resultados.

Las limitaciones del estudio han afectado el dominio de validez y el alcance de los resultados debido a la muestra restringida exclusivamente a una localidad específica, lo cual impide la generalización de los hallazgos a otras regiones o sectores. Además, la posible falta de diversidad en las características de las empresas participantes puede haber sesgado las conclusiones. Por último, factores externos no controlados, como las fluctuaciones económicas o cambios regulatorios durante el periodo de estudio, podrían haber influido en la morosidad y las prácticas de cobranza, limitando la aplicabilidad de los resultados a diferentes contextos temporales.

El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, que se dedica a recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas, basándose en el objetivismo. El alcance de la investigación fue correlacional, buscando analizar la asociación entre dos variables propuestas. La población y muestra considerada fue una población de 47 empresas de transporte de carga

ubicadas en Santa Anita, pero se menciona que se aplicaron técnicas estadísticas como la prueba de normalidad y análisis exploratorio para procesar los datos recopilados.

El estudio titulado se estructura en varios capítulos. En la Introducción, se presenta el contexto y la relevancia de investigar la gestión de cobranza y la morosidad en estas empresas, resaltando la necesidad de estrategias eficaces para mantener la viabilidad financiera.

En el Capítulo I: Marco Teórico, se abordan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que sustentan el estudio. Este capítulo incluye una revisión exhaustiva de literatura relevante, la definición de términos básicos y el análisis de estudios previos que han tratado temas similares. Se busca sentar las bases conceptuales y contextuales para comprender mejor el fenómeno de la morosidad en el sector del transporte de carga.

El Capítulo III: Metodología detalla el diseño de la investigación, el diseño muestral, y las técnicas de recolección y análisis de datos. Se explican las técnicas estadísticas utilizadas para procesar la información y los aspectos éticos considerados en el estudio. Finalmente, en el Capítulo IV: Resultados, se presentan y analizan los datos recolectados, se prueban las hipótesis específicas y la hipótesis principal, brindando una visión comprensiva del impacto de la gestión de cobranza en la morosidad en las empresas de transporte de carga en Santa Anita.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Miuccio (2023) exploró las complejas operaciones financieras entre dos entidades de un mismo conglomerado, centrándose en corretaje de seguros y cobro de deudas. Abordando la singularidad de estas transacciones, se empleó un método poco convencional llamado participación en las utilidades, debido a la complejidad del análisis financiero requerido. La evaluación del valor de mercado de estas operaciones se llevó a cabo siguiendo las normativas de precios de transferencia establecidas en la legislación tributaria, así como las directrices de la OCDE, complementadas con entrevistas y consultas legales. El análisis del ejercicio 2021 reveló importantes consideraciones para una gestión más efectiva de las actividades financieras y aseguradoras dentro del grupo empresarial, destacando la necesidad de ajustar la política de transferencias para optimizar el rendimiento y la eficiencia operativa.

Catota (2022) El estudio tuvo como objetivo principal diseñar estrategias de cobro que mejoren la recuperación de cartera vencida en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica de la Provincia de Cotopaxi. Para ello, se utilizó un enfoque inductivo-deductivo para explorar el objeto de estudio, un método analítico-sintético para identificar problemas y un enfoque histórico-lógico para evaluar la evolución de los eventos. La investigación de campo incluyó observación, entrevistas y encuestas, complementadas con una revisión documental exhaustiva. Los resultados mostraron que durante la pandemia de COVID-19, más del 50% de los clientes se retrasaron en el pago de sus facturas eléctricas, y el 87% de ellos no

recibió recordatorios de pago. La principal causa del retraso en los pagos fue la pérdida de empleo.

Martínez et al. (2022) tenía como propósito principal proponer estrategias para disminuir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, ubicada en Garzón, Colombia. Se empleó una metodología de investigación no experimental, sin manipular las variables involucradas. La investigación abarcó una muestra de seis empleados del área de cobranzas, a quienes se les aplicaron encuestas para obtener datos sobre la situación actual de la empresa. Los hallazgos revelaron que Martyni Campestre carece de estrategias efectivas de cobranza y sus empleados no reciben la capacitación necesaria para gestionar deudas eficientemente. Esta situación genera desmotivación en los empleados y en los clientes, y contribuye a altos niveles de morosidad, impactando negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Goyes (2022) tuvo como propósito analizar el desarrollo del proceso de gestión de cobranza en una cooperativa de transporte. Para ello, se utilizó una metodología mixta que combinó enfoques descriptivos y documentales, además, aplicar métodos empíricos como entrevistas y observaciones directas, utilizando los instrumentos correspondientes. Los hallazgos revelaron que la cooperativa carece de procedimientos formales para la gestión de cobranza, sin políticas claras que guíen el proceso, y no se establecen lineamientos técnicos para la concesión de créditos a los socios. Esto resulta en una alta cartera vencida debido a la falta de un manual de gestión de cobranza y de procesos para evaluar la capacidad de pago de los socios. La investigación también concluyó que la cooperativa experimenta una baja rotación de sus cuentas por cobrar, con una rotación de 0.5 veces en 2020 frente a 1.60 en el año anterior, lo que indica problemas en la gestión de cobranza y una inadecuada liquidez de la empresa.

Córdova y Mata (2020) llevaron a cabo una investigación con el propósito de demostrar los beneficios que las medianas y grandes empresas de retail pueden obtener al implementar un módulo de cobranzas para la gestión de su cartera. La introducción de este módulo se diseñó para mejorar los sistemas de cobro actuales, especialmente para aquellas empresas que ofrecen altos niveles de crédito en sus ventas. Este sistema sistematiza y controla todas las etapas del proceso de cobranza, facilitando la gestión de deudas tanto vencidas como no vencidas. Durante la recolección de datos, fue importante identificar las políticas, modalidades y riesgos que enfrentan las empresas al cobrar a sus clientes, así como los problemas y conflictos que estos experimentan. Con base en esta información, el módulo fue desarrollado para incluir opciones variadas de pago, mejorando así la eficiencia y satisfacción del cliente.

Antecedentes Nacionales

Nole (2016) busca abordar la morosidad en los pagos de servicios en EPSEL S.A. Ferreñafe mediante la implementación de estrategias de cobranza. El objetivo principal es identificar cómo estas estrategias afectan la morosidad en los pagos. La investigación se enmarca en un diseño descriptivo, correlacional y propositivo, utilizando un enfoque cuantitativo y un método analítico. Se aplicaron dos encuestas, una a 50 empleados y otra a 312 usuarios, validando la confiabilidad de los datos con el software SPSS versión 21, obteniendo un índice de fiabilidad de 0.769. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.719, indicando una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la reducción de la morosidad. La conclusión subraya la importancia de implementar tácticas de cobranza para mejorar el cumplimiento de pagos en la empresa.

Pérez (2021) persigue determinar la interacción entre la administración de cobros y el grado de incumplimiento en la Agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, durante el 2021. El estudio adoptó un enfoque básico de tipo descriptivo-correlacional, empleando una metodología cuantitativa y un diseño no experimental transversal. Para ello, se aplicaron cuestionarios a una muestra de 12 unidades de estudio y se realizaron pruebas estadísticas como la de normalidad de Shapiro-Wilk y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados destacan una asociación significativa entre la gestión de cobros y el nivel de morosidad ($\rho = .0793$; $p < 0.05$), así como con las estrategias de recuperación de créditos morosos ($\rho = 0.767$; $p < 0.05$) y el sistema de cobranza ($\rho = 0.643$; $p < 0.05$), aunque no se observó tal relación con las estrategias de evaluación. En conclusión, se evidencia la importancia de una gestión efectiva de cobros para mitigar el grado de morosidad en la agencia estudiada.

Oviedo y Ramírez (2022) se propusieron analizar el impacto de las estrategias de gestión de cuentas por cobrar en los niveles de liquidez de las empresas de transporte en Arequipa durante el 2020 y 2021. Adoptaron un enfoque descriptivo-propositivo con un diseño no experimental de tipo transaccional. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia que incluyó el 100% de la población. Para recopilar datos, se emplearon técnicas de revisión documental y entrevistas, respaldadas por una guía específica para cada método. Los resultados revelaron una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez empresarial, destacando Valcar EIRL como la entidad con la gestión de cobranza más eficiente, consecuentemente, los niveles más altos de liquidez. Esta relación se respaldó con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.69, indicando una correlación considerable entre las variables.

Tomas y Cotrina (2022) exploran la pertinencia de la adhesión del país a la OCDE, argumentando que esta integración promovería su participación en eventos económicos importantes para el desarrollo nacional. Para abordar esta cuestión, se resumen los requisitos de la OCDE en términos de inversión pública, capacitación de recursos humanos, tecnología de calidad y lucha contra la corrupción, junto con la búsqueda de una gestión gubernamental eficaz y la reforma del Estado. Además, se destaca la importancia de mejorar la calidad de vida mediante la protección del medio ambiente. En este estudio, se emplearon técnicas de investigación variadas, incluyendo el método inductivo, deductivo, analítico y sintético, dentro de un diseño de investigación transeccional. Los resultados revelaron la necesidad de abordar estos aspectos para fortalecer la posición del país en el escenario económico global. En conclusión, se enfatiza la importancia de avanzar hacia estos objetivos para garantizar un desarrollo sostenible y una mayor inserción en la economía internacional.

Suyon y Sempertegui (2021) se aborda la búsqueda de estrategias destinadas a mejorar la liquidez en la Empresa de Transporte El Águila Cargo Express S.A. Esta investigación adopta un enfoque descriptivo y propositivo, utilizando un diseño no experimental y de naturaleza transversal. La población consiste en 17 individuos, seleccionándose una muestra de 2 personas. La metodología aplicada comprende el análisis documental y entrevistas, empleando guías respectivas como instrumentos de recolección de datos. La fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, mientras que la validez fue corroborada por juicios de expertos. Los resultados revelan una situación de deudas pendientes de cobro en la empresa. Como conclusión, se propone un modelo de gestión de cobranzas

compuesto por cuatro dimensiones: cobranza preventiva, administrativa, judicial y extrajudicial, con el objetivo de mejorar la situación de liquidez.

Zurita y Zavaleta (2021) el propósito de la investigación fue diseñar enfoques innovadores de administración de pagos que aborden la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. con sede en Chiclayo. La metodología adoptada combinó un enfoque descriptivo y propositivo, evitando la experimentación directa, en un estudio transversal. La muestra, conformada por cuatro individuos de una población de ocho, se analizó mediante encuestas y revisión documental. La fiabilidad de los resultados se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, y la validez se estableció mediante juicios de expertos. Los resultados revelaron que la implementación de las estrategias propuestas redujo significativamente los índices de morosidad. Estas estrategias, que incluyen el establecimiento de políticas de cobro, la diversificación de métodos de cobranza y la adopción de enfoques personalizados, demostraron ser efectivas en la gestión de pagos y en la prevención de morosidad.

Reyes y Urbina (2019). con el propósito de optimizar el retorno financiero derivado de las transacciones comerciales y reducir los riesgos de morosidad y cobranza incierta. La metodología adoptada fue de naturaleza descriptiva y aplicada, con un diseño transversal no experimental. Se emplearon técnicas de revisión documental, observación de procesos y análisis de datos para examinar la efectividad de los procedimientos de crédito y cobranza en la evaluación de clientes y el mantenimiento de la liquidez empresarial. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, evidenciando que tanto las prácticas de crédito como las de cobranza influyen directamente en las métricas de liquidez, gestión y rentabilidad. En resumen, se destaca la importancia de implementar estrategias eficientes de gestión de cuentas

por cobrar para fortalecer la posición financiera y el desempeño general de la empresa de transporte.

Díaz y Zamora (2019) buscó elucidar el impacto de las estrategias de gestión de cuentas por cobrar en el desempeño económico-financiero empresarial. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental-transversal, se analizó el período del 2018. La metodología se basó en técnicas documentales y validación mediante correlaciones lineales entre las variables pertinentes. La investigación se apoyó en encuestas para describir el estado actual de la gestión de cuentas por cobrar, complementándose con análisis de ratios financieros para evaluar la situación económica y financiera. Los resultados revelaron un impacto significativo de las estrategias de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez, solvencia y rentabilidad de la empresa. En consecuencia, se concluyó que estas estrategias influyen positivamente en la situación económica-financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C.

1.2 Bases teóricas

La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez.

Variable 1: Gestión de cobranza

A. Concepto

La gestión de cobros se refiere al proceso de supervisar y cobrar los pagos que sus clientes adeudan a una empresa. Implica una variedad de actividades, incluida la facturación, el seguimiento de los pagos, el seguimiento de los pagos vencidos y la adopción de medidas para recuperar las deudas impagas. La gestión de cobros es

particularmente importante para las empresas que otorgan crédito a sus clientes, ya que ayuda a garantizar el pago puntual y mantener un flujo de caja saludable. Una gestión de cobranza eficaz también puede ayudar a reducir las deudas incobrables, mejorar la eficiencia operativa y mejorar el rendimiento financiero general.

B. Elementos

Registros de clientes: mantener registros precisos de la información del cliente, incluidos detalles de contacto, historial de pagos e información crediticia.

Condiciones de pago: establecer condiciones de pago claras que se comuniquen a los clientes con anticipación, incluidas fechas de vencimiento, cargos por pagos atrasados y cargos por intereses.

Facturación: Emitir facturas de manera oportuna y precisa, incluida toda la información necesaria, como detalles del producto o servicio, precios e impuestos.

Seguimiento de pagos: realizar un seguimiento de los pagos recibidos y conciliarlos con las facturas emitidas para garantizar un cobro puntual y preciso.

Políticas de Cobros: Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para gestionar los cobros, incluidos procedimientos de escalamiento de pagos vencidos.

Comunicación con el cliente: Comunicarse con los clientes de manera profesional y oportuna con respecto a pagos vencidos, planes de pago y opciones de pago.

Resolución de disputas: Resolver disputas o problemas relacionados con los pagos de manera rápida y efectiva para evitar demoras en el cobro de los pagos.

Gestión de crédito: evaluación y gestión del riesgo de crédito para clientes nuevos y existentes, incluidas verificaciones de crédito, límites de crédito y condiciones de crédito.

Informes y Análisis: Generar informes y analizar datos de cobranza para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos de cobranza.

C. Teorías

Teoría de la gestión de crédito y cobranza: La teoría de la gestión de crédito y cobranza es un marco ampliamente reconocido para gestionar la función crediticia de una empresa. Si bien hay varios autores y contribuyentes a esta teoría, uno de los más notables es Donald R. Mullineaux.

Mullineaux es profesor de finanzas en la Universidad de Kentucky y ha publicado extensamente sobre temas relacionados con instituciones financieras, riesgo crediticio y gestión de cobros. Su libro, "Medición del riesgo crediticio: nuevos enfoques sobre el valor en riesgo y otros paradigmas", es un trabajo fundamental en el campo de la gestión del riesgo crediticio y ha sido ampliamente citado y referenciado tanto por profesionales como por académicos. Además de *Mullineaux*, hay muchos otros autores y expertos que han contribuido a la teoría del crédito y la gestión de cobros, incluidos *Robert Morris Associates*, *la Credit Research Foundation* y *la National Association of Credit Management*. Esta teoría enfatiza la importancia de políticas crediticias, evaluación de riesgos y estrategias de cobranza efectivas en la gestión de la función crediticia de una empresa. Sugiere que una gestión de cobranza eficaz debe integrarse en la estrategia general de gestión de crédito de una empresa, centrándose en minimizar el riesgo, maximizar la rentabilidad y optimizar el flujo de caja.

La teoría conductual del pago: es una teoría que examina los factores psicológicos y sociales que influyen en el comportamiento de pago. Sugiere que los individuos

pueden tener diferentes actitudes hacia el pago de deudas, y que estas actitudes pueden verse influenciadas por factores como las normas sociales, las percepciones de justicia y las consecuencias percibidas del impago.

Ha habido varios investigadores que han contribuido al desarrollo de la teoría conductual del pago. Uno de los más destacados es George Akerlof, economista ganador del Premio Nobel. El trabajo de Akerlof se ha centrado en el papel de las normas sociales y el riesgo moral en la toma de decisiones económicas y ha ayudado a dar forma a nuestra comprensión de cómo se comportan los individuos en las transacciones financieras.

Otros investigadores que han contribuido al desarrollo de la teoría conductual del pago incluyen a Daniel Kahneman y Amos Tversky (2003), conocidos por su trabajo sobre economía conductual y toma de decisiones en condiciones de incertidumbre. Su investigación ha resaltado la importancia de los sesgos cognitivos y las heurísticas en la configuración del comportamiento individual y ha ayudado a mejorar nuestra comprensión de cómo las personas toman decisiones sobre asuntos financieros. Esta teoría examina los factores psicológicos y sociales que influyen en el comportamiento de pago y sugiere que los individuos pueden tener diferentes actitudes hacia el pago de deudas, y que estas actitudes pueden verse influenciadas por factores como las normas sociales, las percepciones de justicia y las consecuencias percibidas del impago. Comprender estos factores puede ayudar a las empresas a desarrollar estrategias de cobro más efectivas que tengan en cuenta las motivaciones y preferencias de sus clientes. En general, la teoría conductual del pago es un área de investigación compleja y multifacética que se basa en conocimientos de la economía, la psicología y la sociología. Sigue siendo un área activa de investigación, con nuevos estudios y teorías surgiendo todo el tiempo.

D. Dimensiones

Para la medición de la variable gestión de cobranza, se ha tomado en cuenta a Zurita, V. y Zavaleta, J. (2021) en su tesis Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo consideran 3 dimensiones:

Dimensión 1: Condiciones y plazos de pago claros: Establecer una gestión de cobro implica implementar políticas y procedimientos para gestionar eficazmente el cobro de las deudas pendientes con una empresa. Por lo general, esto incluye establecer condiciones y plazos de pago claros, enviar facturas o extractos de forma regular y hacer un seguimiento de los clientes que tienen cuentas vencidas. Además, establecer una gestión de cobro también puede implicar evaluar el riesgo crediticio de clientes nuevos y existentes, establecer límites de crédito y monitorear cuentas para detectar cualquier signo de posible incumplimiento. Las empresas también pueden utilizar diversas herramientas y tecnologías para agilizar el proceso de cobro, como recordatorios automáticos, facturación electrónica y portales de pago en línea. En general, el objetivo de establecer una gestión de cobro es minimizar el riesgo de incumplimiento y mejorar el flujo de caja de la empresa. Al contar con políticas y procedimientos claros, las empresas pueden gestionar, eficazmente, sus cobros y reducir el impacto de las cuentas morosas en su desempeño financiero.

Dimensión 2: Tipos de cobranza: Para determinar los tipos de cobros en el contexto de la gestión de cobros, una empresa necesita identificar las diferentes categorías de clientes que les deben dinero y los tipos de cobros que son apropiados para cada categoría. Por ejemplo, los clientes que se han atrasado en sus pagos durante un corto período de tiempo pueden necesitar un amable recordatorio o una llamada telefónica para animarlos a pagar. Por otro lado, los clientes que han estado en mora

durante un período de tiempo más largo pueden requerir métodos de cobro más rigurosos, como enviar una carta de cobro o contratar una agencia de cobro de deudas.

Además de identificar los diferentes tipos de cobros, una empresa también debe determinar el momento adecuado para cada tipo de cobro. Esto implica establecer un cronograma sobre cuándo debe iniciarse cada tipo de cobro en función de la cantidad de tiempo transcurrido desde que venció el pago, el historial de pagos del cliente y otros factores.

Al determinar los tipos de cobranza y el momento adecuado para cada tipo, una empresa puede desarrollar una estrategia de gestión de cobranza más eficaz que ayude a minimizar los incumplimientos y mantener relaciones sólidas con los clientes.

Dimensión 3: Formas de cobranza: "Determinar los métodos de cobro" se refiere al proceso de identificar y seleccionar las formas más efectivas de cobrar las deudas pendientes de los clientes. Esto implica analizar el historial de pagos del cliente, el monto adeudado y otros factores relevantes para determinar el mejor curso de acción para recuperar la deuda.

Los métodos de cobro pueden incluir una variedad de enfoques, como enviar recordatorios, hacer llamadas telefónicas, enviar cartas de cobro o incluso emprender acciones legales. La elección del método de cobro dependerá de las circunstancias específicas de la deuda, el historial de pagos del cliente y las políticas y procedimientos de la empresa.

Es importante tener en cuenta que los métodos de cobro deben seleccionarse e implementarse de manera que cumplan con las leyes y regulaciones locales que

rigen el cobro de deudas. Las empresas deben asegurarse de seguir prácticas éticas y legales para evitar dañar su reputación o enfrentar repercusiones legales. Al determinar los métodos de cobro más eficaces, las empresas pueden mejorar sus prácticas de gestión de cobro y reducir el riesgo de incumplimiento, lo que puede tener un impacto significativo en su desempeño financiero.

Variable 2: Morosidad

A. Concepto

La morosidad se refiere a una situación en la que un cliente no realiza un pago dentro del plazo acordado. Esto puede generar una variedad de problemas para las empresas, incluidos problemas de flujo de caja y dificultades para administrar sus cuentas por cobrar. En algunos casos, es posible que las empresas deban emprender acciones legales para recuperar las deudas impagas, lo que puede resultar costoso y llevar mucho tiempo. Las estrategias eficaces de gestión de cobros pueden ayudar a las empresas a minimizar el riesgo de pagos atrasados y reducir el impacto de tales situaciones cuando ocurren (Farias y Portocarrero, 2020)

B. Causas

La morosidad en los pagos puede deberse a diversos factores, tanto por parte del cliente como de la empresa. Algunas de las causas comunes de pagos atrasados incluyen:

Problemas de flujo de caja: los clientes pueden enfrentar problemas de flujo de caja que les impidan pagar a tiempo. Esto puede deberse a diversas razones, como gastos inesperados, ventas lentas o retrasos en la recepción de pagos de sus propios clientes.

Disputas o discrepancias: Los clientes pueden disputar el monto que deben o encontrar discrepancias en la factura, lo que puede retrasar el proceso de pago.

Falta de comunicación: La mala comunicación entre la empresa y el cliente puede provocar malentendidos y retrasos en el pago.

Sistemas de pago ineficientes: las dificultades para realizar pagos, como sistemas de pago obsoletos o procesos de pago complicados, pueden provocar retrasos en los pagos.

Falta de pago deliberada: en algunos casos, los clientes pueden retrasar intencionalmente el pago o negarse a pagar por completo, a menudo debido a un servicio o calidad de productos deficientes.

Condiciones económicas: Las crisis o recesiones económicas pueden hacer que los clientes retrasen los pagos debido a dificultades financieras.

En resumen, los pagos atrasados pueden deberse a una variedad de factores, incluidos problemas de flujo de caja, disputas o discrepancias, falta de comunicación, sistemas de pago ineficientes, falta de pago deliberado y condiciones económicas. Es importante que las empresas comprendan estas causas y desarrollen estrategias efectivas para gestionar sus cobros y minimizar el riesgo de pagos atrasados.

C. Modelos teóricos

La morosidad puede entenderse a través de varios modelos teóricos.

El modelo conductual, que sugirió que la morosidad en los pagos se debe a una falta de preocupación por las consecuencias del impago y a un énfasis excesivo en las ganancias financieras a corto plazo. Según el modelo conductual, la morosidad en el pago se debe a una falta de preocupación por las consecuencias del impago y a un énfasis excesivo en las ganancias financieras a corto plazo. Este modelo sugiere que las personas u organizaciones pueden retrasar el pago debido a una variedad de razones, como restricciones financieras, problemas de flujo de efectivo o

simplemente una falta de preocupación por el impacto de la demora en el pago en el proveedor.

Uno de los autores destacados que ha contribuido al desarrollo del modelo conductual es el Dr. George Loewenstein, profesor de economía y psicología en la Universidad Carnegie Mellon. En su trabajo, "Fuera de control: influencias viscerales en el comportamiento" (1996), el Dr. Loewenstein sostiene que los individuos a menudo se dejan llevar por emociones e impulsos cuando toman decisiones financieras, y que esto puede conducir a comportamientos irracionales o miopes, como como retraso en el pago.

Otros autores que han contribuido al modelo conductual incluyen al Dr. Richard Thaler, premio Nobel de economía, y al Dr. Robert Cialdini, profesor de psicología y marketing. Su trabajo se ha centrado en el papel de las normas sociales y los sesgos psicológicos en la configuración del comportamiento de pago.

En general, el modelo de comportamiento proporciona un marco útil para comprender los factores subyacentes que contribuyen a la morosidad y puede ayudar a las empresas a desarrollar estrategias efectivas para abordar este problema.

El modelo económico que sugiere que la morosidad en los pagos es resultado de las fuerzas del mercado, donde los proveedores se ven obligados a aceptar plazos de pago más largos debido al poder de negociación de los compradores. Según el modelo económico, la morosidad en los pagos es resultado de las fuerzas del mercado, donde los proveedores se ven obligados a aceptar plazos de pago más largos debido al poder de negociación de los compradores. Este modelo sugiere que los compradores más grandes y poderosos pueden negociar condiciones de pago

más largas con sus proveedores, lo que puede crear dificultades financieras para los proveedores y provocar retrasos en los pagos.

Uno de los autores destacados que ha contribuido al desarrollo del modelo económico es el Dr. Oliver Hart, premio Nobel de economía y profesor de la Universidad de Harvard. En su trabajo, "Contratos incompletos y la teoría de la empresa" (1986), el Dr. Hart sostiene que los contratos incompletos entre compradores y proveedores pueden dar lugar a disputas y desacuerdos sobre las condiciones de pago, lo que a su vez puede provocar retrasos en los pagos.

Otros autores que han contribuido al modelo económico de la morosidad incluyen al Dr. Ronald Coase, premio Nobel de economía, y al Dr. Oliver Williamson, profesor de economía. Su trabajo se ha centrado en el papel de los costos de transacción, el poder de negociación y la estructura del mercado en la configuración del comportamiento de pago.

En general, el modelo económico proporciona un marco útil para comprender las fuerzas del mercado que contribuyen a la morosidad y puede ayudar a las empresas a desarrollar estrategias eficaces para negociar las condiciones de pago y gestionar su flujo de caja.

El modelo legal que sugiere que la morosidad en el pago es un incumplimiento de las obligaciones contractuales y puede dar lugar a acciones legales. Según el modelo legal, la morosidad es un incumplimiento de las obligaciones contractuales y puede dar lugar a acciones legales. Este modelo sugiere que los proveedores tienen derechos legales al pago puntual y que pueden emprender acciones legales para hacer cumplir estos derechos en casos de pago atrasado.

Uno de los autores destacados que ha contribuido al desarrollo del modelo

jurídico es el Dr. Ian MacNeil, profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad Northwestern. En su trabajo, "Contratos: Instrumentos para la cooperación social" (1985), el Dr. MacNeil sostiene que los contratos son un medio para hacer cumplir las normas y expectativas sociales, y que la ley desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de estas normas.

Otro autor que ha contribuido al modelo jurídico es el Dr. Robert Scott, profesor de la Facultad de Derecho de Columbia. En su trabajo, "*The Case for Contractual Freedom in Unilateral Modifications*" (1990), el Dr. Scott sostiene que la libertad contractual es esencial para promover resultados eficientes y equitativos en las transacciones comerciales, y que la ley debe usarse para hacer cumplir estos contratos y proteger los derechos de los proveedores.

En general, el modelo legal proporciona un marco útil para comprender los derechos y obligaciones legales relacionados con la morosidad y puede ayudar a las empresas a desarrollar estrategias eficaces para hacer cumplir sus derechos contractuales y gestionar su flujo de caja.

El modelo de normas sociales sugiere que la morosidad en los pagos es resultado de normas y expectativas sociales en torno al comportamiento de pago. Según el modelo de normas sociales, la morosidad es el resultado de expectativas culturales y sociales en torno al comportamiento de pago. Este modelo sugiere que las normas sociales juegan un papel poderoso en la configuración del comportamiento de pago, y que los individuos u organizaciones pueden retrasar el pago debido a una variedad de razones, como la creencia de que es aceptable o incluso esperado dentro de su contexto social o cultural.

Uno de los autores destacados que ha contribuido al desarrollo del modelo de

normas sociales es el Dr. Robert Cialdini, profesor de psicología y marketing. En su trabajo, "Influencia: La psicología de la persuasión" (1984), el Dr. Cialdini sostiene que las normas sociales y las expectativas culturales pueden influir poderosamente en el comportamiento, llevando a menudo a los individuos a ajustarse a las expectativas de su grupo social.

Otro autor que ha contribuido al modelo de normas sociales es el Dr. Cass Sunstein, profesor de derecho en la Universidad de Harvard. En su trabajo, "Normas y roles sociales" (1996), el Dr. Sunstein sostiene que las normas sociales pueden ser una herramienta poderosa para promover el comportamiento cooperativo, también pueden conducir a resultados negativos cuando no están alineadas con los objetivos individuales o sociales.

En general, el modelo de normas sociales proporciona un marco útil para comprender los factores culturales y sociales que contribuyen a la morosidad y puede ayudar a las empresas a desarrollar estrategias efectivas para abordar este problema a través de campañas de educación y sensibilización.

Es importante señalar que estos modelos no son mutuamente excluyentes y que la morosidad puede entenderse mediante una combinación de estos modelos. Además, puede haber otros factores que contribuyan a la demora en el pago, como limitaciones financieras o circunstancias inesperadas. En última instancia, es importante que las empresas comprendan los modelos teóricos detrás de la morosidad para poder desarrollar estrategias efectivas para abordarla.

D. Dimensiones

Dimensión 1: La frecuencia con la que se producen los incumplimientos y a cuántos clientes se ven afectados por ellos. Esta información puede ayudar a las empresas a

identificar patrones y tendencias en las tasas de incumplimiento y desarrollar estrategias para reducir la frecuencia de los incumplimientos.

Dimensión 2: La gravedad de los impagos, que se refiere a la cantidad de dinero adeudada por los clientes que han incumplido. Esta información puede ayudar a las empresas a evaluar el impacto financiero de los incumplimientos y desarrollar estrategias para gestionar su flujo de caja y minimizar las pérdidas.

Dimensión 3: Las razones de los incumplimientos, como restricciones financieras o circunstancias inesperadas, así como la demografía de los clientes que tienen más probabilidades de incumplir. Esta información puede ayudar a las empresas a comprender las causas subyacentes de los incumplimientos y desarrollar estrategias específicas para abordarlas.

En última instancia, un análisis adecuado de la variable morosidad requiere una comprensión integral de los diversos aspectos que contribuyen a los incumplimientos, así como la capacidad de identificar patrones y tendencias en las tasas de incumplimiento y desarrollar estrategias efectivas para gestionarlos.

1.3 Definición de términos básicos

Agencia de Cobro

Empresas especializadas en la gestión de recobro de deudas, que a través de una red propia de oficinas o de corresponsales en los diferentes países realizan los oportunos trámites y reclamaciones al deudor para recuperar los importes debidos, el cual tienen como objetivo principal el cobro de deudas (cfpb, 2024)

Condiciones de pago

Las Condiciones de pago son el acuerdo de pago que se realiza entre el vendedor y el comprador, al momento de adquirir un determinado bien o servicio. La

condición de pago deberá figurar siempre, en la factura emitida (Egafutura, s.f.)

Cuentas por cobrar

Es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina por la venta de bienes o prestación de servicios (Muriel, 2019).

Las políticas de la cobranza

Son las bases que la empresa determina para la acción crediticia, por lo tanto, citando a Brigham (2009) se refiere a “los procedimientos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta” p.598.

Estado de cuenta o financieros

Se refieren a los estados financieros como aquellos que se preparan al cierre de un periodo para ser conocidos por usuarios indeterminados, para satisfacer el bien común del público en evaluar la capacidad de un ente económico para generar flujos favorables de fondos, se deben caracterizar por su condición, claridad, neutralidad, y fácil consulta, son estados de propósito general, los estados financieros básicos y consolidados (Tamayo y Escobar, 2008).

Flujo de caja

Es un instrumento que permite conocer la liquidez de un proyecto o de un negocio. Es la base de los indicadores de rentabilidad económica y permite tener una visión respecto al comportamiento de los beneficios y costos a lo largo del período de análisis del proyecto. Es también, el registro de todos los ingresos y egresos a la caja

a lo largo del tiempo. Dicho flujo se puede proyectar para efectos de la evaluación de la viabilidad de un proyecto (Rodríguez y Rodríguez, 2023).

Gestión de Cobros

Son procesos y procedimientos que una empresa puntualiza con la finalidad de cobrar sus servicios prestados a sus clientes para recuperar su liquidez del crédito concedido y al mismo tiempo mantener una buena relación productiva con el cliente. Citando a Pacheco (2012) indica que son procesos mediante una adecuada cobranza al vencimiento de los créditos, dichos procedimientos y políticas deben ser eficientes, la que se verá evidenciado en el nivel de gastos por cuentas incobrables (Díaz y Flores. 2020).

Incumplimientos

Es la falta de realización de un deber puesto por una norma, resolución administrativa, acto o contrato. Se basa en la no obediencia de la legalidad, equivalente a una actitud negativa, además de utilizarse para deuda vencida y exigible (Billin, 2024)

Línea de crédito

Son una facilidad que se otorga a un cliente hasta por un límite determinado y que le permite, durante el período de vigencia de la facilidad, solicitar el financiamiento de varias operaciones de naturalezas semejantes e independientes entre sí. El monto de la línea de crédito y las condiciones de cada operación serán establecidos por CAF durante el proceso de evaluación (Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe, s.f.).

Morosidad

Es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. Dicho deudor es conocido como moroso. Para que exista morosidad debe haber en poder de ambas partes un documento vinculante legalmente reconocido, y ya sean facturas, cheques o contratos en general donde se especifiquen las condiciones y la fecha de vencimiento de la obligación (Zamora, 2024).

Plan de pago

Un plan de pagos es un sistema de pago fraccionado (con o sin intereses) para deudas. Sin embargo, plan de pago puede referirse a múltiples términos. Pero, generalmente, cuando hablamos de un plan de pago nos referimos a un programa detallado con el monto y plazos para hacer frente a deudas de la forma más rápida y efectiva posible. Mediante un plan de pago las personas pueden organizar sus ingresos para afrontar a sus obligaciones financieras (Vaccarello, 2022).

Política crediticia

Son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito (ESAN, s.f.).

Recuperación de Deuda

El proceso de recuperación de deudas pendientes de los clientes a través de acciones legales o negociaciones (Moonflow, 2024)

Remesa

Es uno de los medios de pago más habituales en comercio exterior. Consiste en encargar al banco la gestión de una serie de documentos que hacen posible el cobro de una exportación (Gordillo, 2023).

Rotación de cuentas por cobrar

Conocida como rotación de clientes o rotación de deudores, es una métrica financiera que se utiliza para evaluar la eficiencia con la que una empresa cobra el dinero que se le debe por parte de sus clientes. Mide con qué frecuencia las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un período de tiempo determinado (Getplika.com, 2022).

Transporte de Carga

El transporte terrestre de carga se refiere al movimiento de bienes y mercancías por carretera o ferrocarril. Es una parte vital del sistema de logística y de suministro, ya que permite el transporte de productos entre diferentes lugares, ya sea dentro de una ciudad, una región o incluso entre países (Team, 2023).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal

La hipótesis es un enunciado presumible de la relación entre dos o más variables. Son pautas para una investigación, pues muestran lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones.

Hipótesis principal

La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

Hipótesis específicas

Dimensión 1: Condiciones y plazos de pago claros

Las condiciones y plazos de pago claros se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

Dimensión 2: Tipos de cobranza

Los tipos de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

Dimensión 3: Formas de cobranza

Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

2.2 Variables y definición operacional

Variable 1: Gestión de cobranzas

A. Definición conceptual

La gestión de cobros se refiere a los procesos y estrategias utilizados por las empresas para gestionar y cobrar las deudas pendientes de los clientes. En el contexto de las empresas de transporte de carga, la gestión de cobro se refiere a las prácticas y procedimientos utilizados para cobrar los pagos de los clientes que no han pagado por los servicios de transporte de carga. La gestión de cobranza eficaz implica establecer condiciones de pago claras con los clientes, realizar un seguimiento de las deudas pendientes, comunicarse con los clientes sobre las obligaciones de pago y tomar las medidas adecuadas para cobrar los pagos vencidos. Esto puede incluir enviar recordatorios, emitir facturas y emprender acciones legales si es necesario. Las buenas prácticas de gestión de cobros son importantes para mantener un flujo de caja positivo y la estabilidad financiera de las empresas de transporte de carga.

B. Definición operacional

El registro de la variable gestión de cobranzas se realizará a través de las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Establecer condiciones y plazos de pago claros

Dimensión 2: Determinar los tipos de cobranza

Dimensión 3: Determinar las formas de cobranza

Variable 2: Morosidad

A. Definición conceptual

La morosidad se refiere a una situación en la que un cliente no realiza un pago en la fecha de vencimiento acordada en un contrato o acuerdo. La morosidad puede

causar importantes dificultades financieras a las empresas, especialmente a las pequeñas empresas que dependen de un flujo de caja constante para cumplir con sus obligaciones financieras. La morosidad también puede afectar las relaciones comerciales y dar lugar a disputas y acciones legales. Hay varias razones por las que un cliente puede realizar un pago atrasado, como dificultades financieras, errores administrativos o disputas sobre la calidad o puntualidad de los bienes o servicios proporcionados. Es importante que las empresas cuenten con condiciones y procedimientos de pago claros para minimizar el riesgo de morosidad y gestionar los cobros de forma eficaz cuando se produzca un pago moroso.

Definición operacional

El registro de la variable morosidad se realizará a través de las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: La frecuencia con la que se producen los incumplimientos

Dimensión 2: La gravedad de los impagos

Dimensión 3: Las razones de los incumplimientos

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico tiene que ver principalmente con una decisión, la de elegir una metodología a seguir. Esta elección debe comprender una planificación de técnicas y recursos para recolectar datos de la realidad (Sánchez y Reyes, 2015, pág. 105).

Método

Se utilizó el método inductivo que implica comenzar con observaciones y datos específicos y luego trabajar hacia generalizaciones y teorías más amplias. En otras palabras, el método inductivo implica pasar de lo específico a lo general. Los investigadores que utilizan el razonamiento inductivo primero recopilan datos y observan patrones en esos datos, y luego desarrollan teorías o hipótesis basadas en esos patrones. El método inductivo se utiliza a menudo en la investigación cualitativa, donde el objetivo es explorar fenómenos complejos y generar nuevas teorías (Pérez et al, 2020, pág.15).

Enfoque

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo. En una investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas, además se basa en el objetivismo (estudio de la realidad sin que intervengan juicio de valor creencias o ideas del investigador). Este tipo de investigación trata de determinar la fuerza de asociación o relación que entre variables que han sido cuantificadas, generaliza resultados a través de una muestra (Saavedra, 2018, p.65).

Alcance

La presente investigación se inclinó por un alcance correlacional, debido a que busca analizar una asociación entre las dos variables propuestas para la investigación la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Una investigación de alcance correlacional permite identificar la asociación entre dos o más variables con el objetivo de analizar (González, et al 2017). Por lo tanto, con la presente investigación se busca la asociación entre las variables de análisis y a partir de ello de acuerdo con los objetivos propuestos brindar un aporte significativo para la unidad de análisis.

Tipo

El presente trabajo de investigación se ciñó al tipo aplicada, tuvo como objetivo buscar soluciones a un problema real que beneficie a un sector empresarial. La investigación científica de tipo aplicada se orienta a la búsqueda de utilizar los conocimientos a un problema empresarial (Sánchez y Reyes, 2015, pág. 105).

Diseño

La investigación se ciñó en un diseño no experimental de campo. Esta podría definirse como una investigación que se realiza sin manipulación deliberada de las variables. Es decir, mediante este diseño no experimental se observa los fenómenos tal y como se dan dentro de su contexto natural para posterior a ello realizar un análisis (Hernández, & Mendoza, 2018). Con respecto a lo mencionado por los autores se analizan las variables dentro de su entorno natural mediante una observación, sin realizar algún tipo de modificación significativa en las variables.

Corte

Debido a que la recolección de datos se realizó en un solo periodo, el 2022, esta investigación fue de corte transversal.

3.2 Diseño muestral

En este apartado se especifica la población de estudio y los procedimientos que se utilizaron para el determinar del tamaño y el método de selección de la muestra. De igual manera se detallan los criterios de inclusión y exclusión.

Población

La población se define como el conjunto de todos los individuos que son de interés para la investigación, esto debe ir en función al objetivo planteado (Echevarría, 2016). La población para estudiar fueron todas las empresas de transporte de carga ubicadas en Santa Anita. El tamaño de la población es 47 empresas transportistas de carga ubicadas en el distrito de Santa Anita, datos proporcionados por la SUNAT a fin de comprobar la asociación de la gestión de cobranza y la morosidad.

Criterios de inclusión y exclusión de la población de estudio

Se determinó para el análisis de datos como criterio de inclusión a las empresas de transporte de carga ubicadas en el distrito de Santa Anita. Se determinó para la recolección de datos como criterio de exclusión las empresas de transporte de carga ubicados en otros distritos de Lima.

Muestra

La muestra define a todos los elementos de la población que tienen la misma posibilidad de ser seleccionados para el análisis, dentro de los márgenes y criterios establecidos de error, permitiendo tener resultados más generales del universo de interés según la técnica que se utiliza (Echevarría,2016).

Tamaño: Para el cálculo del tamaño se consideró un nivel de error de 10% y un nivel de confianza de 90%, el tamaño de la población se estimó en 47 empresas transportistas de carga. Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas.

Formula:

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

Datos

Alfa: 0,05

Z: 1.28155157

Error: 0,10

población: 47

Varianza: 0.25

$$n = \frac{1.28155157^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 47}{0.10^2 \times (47 - 1) + 1.28155157^2 \times 0.5 \times 0.5} = 24.7285992 = 25$$

Por lo tanto, se encuestarán 25 empresas de transporte de carga ubicadas en Santa Anita para estimar los parámetros con un error de 0,10 y un nivel de confianza de 0.90.

Unidad de análisis

Dentro de la metodología de la investigación, la unidad de análisis permite identificar los factores o indicadores cuantitativos simples para su respectiva evaluación y análisis (Páez, 2007). Identificar correctamente la unidad de análisis influyó en la recopilación de información que se utilizó en la investigación mediante el instrumento elegido para ello, que es el cuestionario

La unidad de análisis contempló una empresa transportista de carga y según la información recopilada con respecto a la población se aplicaron criterios de inclusión y exclusión para determinar la posible muestra según los criterios establecidos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Existen varias técnicas para recolectar datos, en la investigación se realizó una encuesta de 30 preguntas, dirigidas a la muestra de 25 empresas transportistas de

carga ubicadas en Santa Anita, para conocer sus opiniones sobre la gestión de cobranzas y la morosidad.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Posterior a la recopilación de información, fue importante seleccionar y determinar cuál ha sido la forma de procesamiento de los datos que se han ido acumulado en cada uno de los instrumentos utilizados. (Del Cid et al., 2007).

Los datos procesados sirvieron para tener un mayor alcance con respecto al análisis de las variables, es importante determinar correctamente la técnica ya que esto influye para la validación de la hipótesis. Previamente, se aplicó la prueba de normalidad a fin de determinar si los datos provienen de una población con distribución normal.

Análisis exploratorio

Consistió en aplicar técnicas para identificar valores atípicos dentro de los datos de la muestra, a fin de evitar sesgos y distorsiones. Se usó el diagrama caja y bigotes, y el diagrama de dispersión.

Análisis descriptivo

En la estadística descriptiva, se realizó una obtención de frecuencias, medidas centrales y de dispersión para describir los datos del análisis. Esto incluyó el uso de diagramas de caja y bigotes, y diagramas de dispersión para identificar valores atípicos y evitar sesgos y distorsiones.

Análisis inferenciales

En la estadística inferencial, se emplearon técnicas como pruebas de hipótesis, intervalos de confianza y análisis de regresión para hacer inferencias sobre la

población basándose en datos de muestra, permitiendo a los investigadores estimar relaciones, semejanzas y diferencias en la población estudiada.

Sánchez y Reyes (2015), lo define como: “La correlación estadística que se basa en puntajes o valores en escala de intervalo; cuantifica la dirección y el grado de relación que existe entre dos variables” (p.105).

Bajo esta definición se puede concluir que la correlación de Pearson es adecuada para la presente investigación, la hipótesis establecida definirá el alcance del estudio. Asimismo, se obtuvo un resultado óptimo con respecto a los puntajes de escala en los intervalos para una mejor comprobación de la hipótesis.

3.5 Aspectos éticos

Son importante los aspectos éticos, ya que lo que se busca mediante esta investigación es respetar las autorías y así obtener información valiosa de diversos autores. En tal sentido, la oficina de propiedad intelectual de la Universidad de San Martín de Porres (2015) señala:

- a) No se utilizará el trabajo de otros investigadores o autores como si fuera suyos. Se citarán adecuadamente las fuentes que se hayan incluido en el estudio.
- b) Se reconocerán apropiadamente las contribuciones de todos los participantes en la investigación.
- c) Se revelarán adecuadamente los conflictos de interés que puedan presentarse en los distintos roles como autor, asesor y evaluador.
- d) Los asesores e investigadores de mayor experiencia capacitarán adecuadamente a sus estudiantes y colaboradores, para aumentar sus capacidades en la práctica investigativa.

- e) Se tratará con la debida reserva la información obtenida y no se utilizará para los propósitos distintos a los de los objetivos de la investigación
- f) Se mantendrá la dignidad académica y profesional que corresponde al prestigio institucional de la Universidad de San Martín de Porres.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Análisis de fiabilidad

La consistencia interna se refiere al grado en que los elementos de una medida están relacionados entre sí y, a menudo, se evalúa mediante medidas como el alfa de Cronbach. Un valor de 0,822 sugeriría que los elementos de la medida están altamente correlacionados entre sí, lo que indica que la medida es internamente consistente.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,846	30

La confiabilidad, por otra parte, se refiere al grado en que una medida produce resultados consistentes a lo largo del tiempo o entre diferentes evaluadores o administraciones. Un índice de confiabilidad de 0,822 sugeriría que la medida es altamente confiable, lo que significa que los resultados de la medida son consistentes y estables en el tiempo.

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Distribución de empresas que afirma que establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes	114,90	181,025	0,387	0,842
Distribución de empresas que afirma que se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes	115,34	183,234	0,313	0,843
Distribución de empresas que afirma que toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos	115,07	186,281	0,121	0,849

Distribución de empresas que afirma que ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes	114,07	192,138	-0,085	0,850
Distribución de empresas que afirma que determina el límite de crédito para cada cliente	114,66	190,163	0,200	0,847
Distribución de empresas que afirma que categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa	116,34	183,305	0,293	0,844
Distribución de empresas que afirma que prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación	114,34	180,663	0,385	0,842
Distribución de empresas que afirma que utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas	115,03	193,534	-0,136	0,853
Distribución de empresas que afirma que se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables	113,79	190,884	0,028	0,848
Distribución de empresas que afirma que utiliza herramientas y tecnologías para gestionar las nóminas de morosos	113,69	191,222	0,000	0,848
Distribución de empresas que afirma que su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes	114,72	159,921	0,642	0,830
Distribución de empresas que afirma que se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables	115,97	182,249	0,164	0,851
Distribución de empresas que afirma que utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza	113,97	173,320	0,737	0,833

Distribución de empresas que afirma que mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza	115,48	176,330	0,432	0,840
Distribución de empresas que afirma que colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente	114,93	167,424	0,642	0,832
Distribución de empresas que afirma que rastrea y monitorea los casos de incumplimiento	113,83	184,719	0,526	0,842
Distribución de empresas que afirma que tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen	115,72	161,850	0,496	0,839
Distribución de empresas que afirma que tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos	116,55	174,328	0,361	0,843
Distribución de empresas que afirma que mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos	114,17	175,433	0,473	0,838
Distribución de empresas que afirma que utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora	113,97	181,677	0,478	0,840
Distribución de empresas que afirma que define su empresa la gravedad de los impagos	113,90	192,596	-0,135	0,850
Distribución de empresas que afirma que prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos	114,28	182,778	0,372	0,842
Distribución de empresas que afirma que adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente	114,76	168,904	0,566	0,834

Distribución de empresas que afirma que trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago	115,59	176,394	0,394	0,841
Distribución de empresas que afirma que utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos	114,21	168,956	0,641	0,832
Distribución de empresas que afirma que identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros	113,90	192,596	-0,135	0,850
Distribución de empresas que afirma que prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales	114,28	182,778	0,372	0,842
Distribución de empresas que afirma que en su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento	114,76	168,904	0,566	0,834
Distribución de empresas que afirma que aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad	115,59	176,394	0,394	0,841
Distribución de empresas que afirma que abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables	114,21	168,956	0,641	0,832

Comentario: En la tabla estadístico-elemento muestra los nuevos alfa de Cronbach si se quitara alguna de las preguntas, buscando un mayor valor. Solo algunas preguntas que, de eliminarse la pregunta, el Alfa de Cronbach aumentaría, pero el incremento no es relevante, por lo tanto, no se decidió no anular ninguna pregunta.

Análisis de normalidad

A. Formulación de hipótesis

Ho: Los datos de la muestra provienen de una distribución que se aproxima a una distribución normal

Ha: Los datos de la muestra provienen de una distribución que no se aproxima a una distribución normal

B. Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

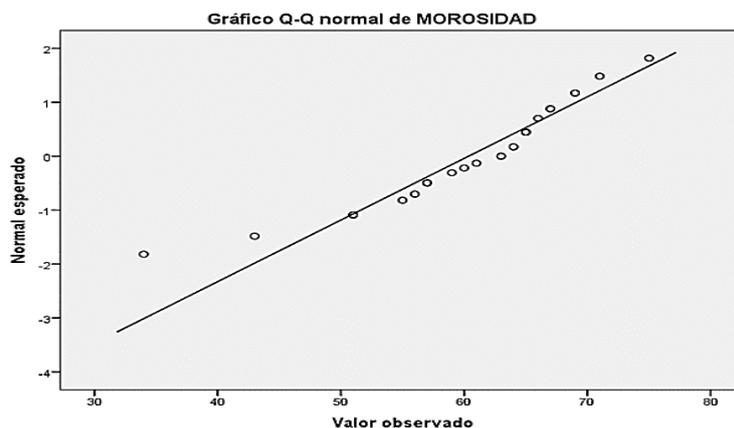
C. Prueba estadística Prueba de Kolmogorov-Smirnov

D. Cálculos

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranzas	0,177	28	0,025	0,916	28	0,028
morosidad	0,154	28	0,086	0,923	28	0,042

a. Corrección de la significación de Lilliefors



El gráfico Q-Q normal es una herramienta muy útil para evaluar si una muestra de datos sigue una distribución normal. La bisectriz en el gráfico Q-Q normal representa la distribución normal teórica, mientras que los puntos en el gráfico representan los cuartiles de la muestra que se están evaluando.

Si los puntos en el gráfico están aproximadamente en línea con la bisectriz, esto sugiere que la muestra sigue una distribución normal. Sin embargo, si los puntos se desvían significativamente de la bisectriz, esto sugiere que la muestra no sigue una distribución normal.

En particular, si los puntos están por encima de la bisectriz en la parte superior del gráfico y por debajo de la bisectriz en la parte inferior del gráfico, esto sugiere que la muestra tiene colas más pesadas de lo que se esperaría en una distribución normal. Esto podría indicar que hay valores extremos en la muestra que están causando esta desviación.

E. Conclusión

Dado que el tamaño de muestra es menor a 50 se usó los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk

- Para la variable gestión de cobranzas el *p-valor* = 0,028 menor al nivel de significación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y los datos de la variable no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se usó técnicas de estadística no paramétrica para comprobar las hipótesis.
- Para la variable morosidad el *p-valor* = 0,042 menor al nivel de significación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y los datos de la variable no provienen de una distribución normal, por lo tanto, se usó técnicas de estadística no paramétrica para comprobar las hipótesis.

Análisis descriptivo

El análisis descriptivo es un aspecto fundamental del análisis estadístico que se centra en resumir y describir las principales características de un conjunto de datos. Implica organizar, presentar y resumir datos de una manera significativa para obtener información sobre los patrones y tendencias subyacentes dentro de los datos. El análisis descriptivo ayuda a los investigadores y analistas a comprender las características básicas de los datos, como la tendencia central, la variabilidad, la distribución y las relaciones entre variables.

Tabla 1

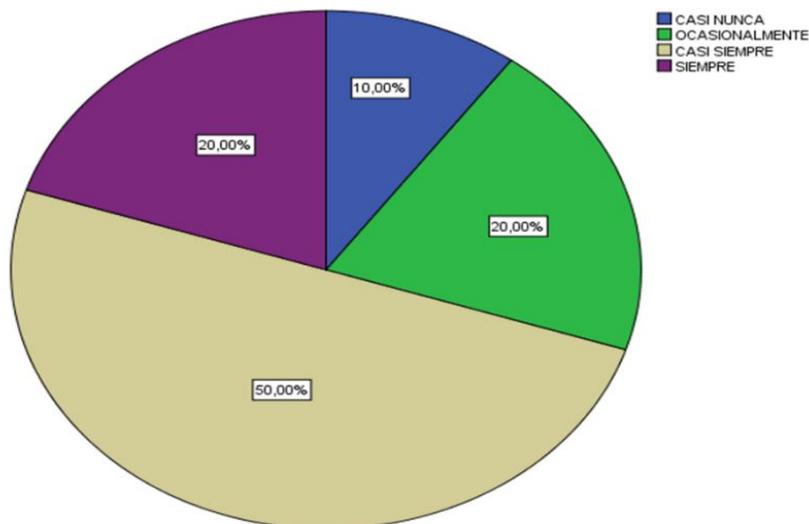
Distribución de empresas que afirma que establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
Ocasionalmente	6	20,0	20,0	30,0
Válidos Casi siempre	15	50,0	50,0	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 1

Distribución de empresas que afirma que establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los resultados obtenidos de la pregunta de la encuesta sobre las condiciones estándar de pago que ofrece su empresa brindan información valiosa sobre las preferencias de los clientes del sector transporte de carga en el distrito de Santa Anita. El desglose de las respuestas indica la siguiente distribución: Casi nunca: 10,0% - Ocasionalmente: 20,0% - Casi siempre: 50,0% - Siempre: 20,0% El porcentaje más alto de encuestados (50,0 %) indicó que su empresa cumple "casi siempre" las condiciones de pago estándar. Esto probablemente sugiere que la mayoría de los clientes consideran que sus condiciones de pago actuales son aceptables y están en línea con sus expectativas. Por otro lado, el 10,0% de los encuestados mencionó "Casi nunca", lo que podría señalar un área potencial de mejora o un segmento de clientes que no están satisfechos con las condiciones de pago existentes. Es importante considerar el contexto de la encuesta, realizada en febrero de 2024, ya que factores externos como las condiciones económicas o las tendencias de la industria en ese momento podrían haber influido en las respuestas. En resumen, los resultados reflejan una percepción generalmente positiva sobre las condiciones de pago estándar de su empresa entre los clientes del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, con margen para posibles mejoras en función de la retroalimentación brindada.

Tabla 2

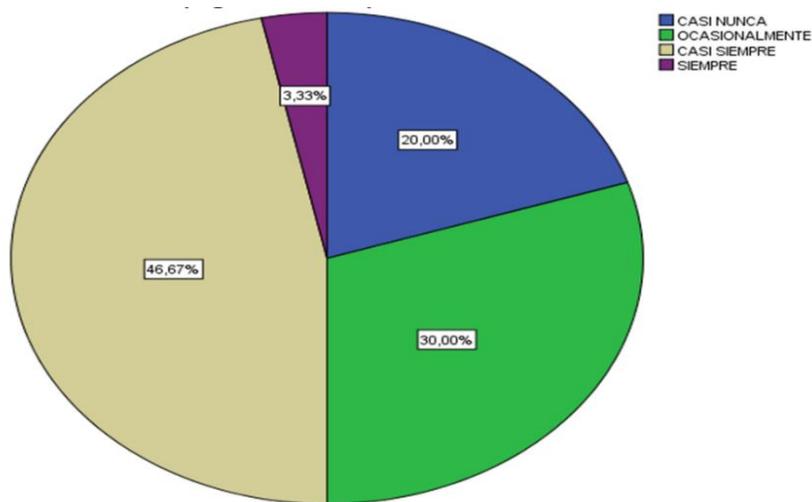
Distribución de empresas que afirma que se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	6	20,0	20,0	20,0
	9	30,0	30,0	50,0
Válidos	14	46,7	46,7	96,7
	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 2

Distribución de empresas que afirma que se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los resultados obtenidos de la pregunta: 1. Porcentaje alto para "Casi siempre": El importante porcentaje de encuestados (46,7%) que indica que las condiciones de pago "casi siempre" se comunican claramente a los clientes es una señal positiva. Sugiere que una gran parte de los empresarios del sector prioricen la transparencia y la comunicación efectiva con sus clientes en cuanto a las condiciones de pago. 2. Oportunidad de mejora: El 20,0% de los encuestados que seleccionan "Casi nunca" puede indicar una brecha en las prácticas de comunicación dentro de algunas empresas. Esto podría deberse a varias razones, como una formación inadecuada del personal responsable de comunicar las condiciones de pago o la falta de procedimientos estandarizados para garantizar una comunicación clara. 3. Importancia de una comunicación clara: La comunicación eficaz de las condiciones de pago es importante para generar confianza con los clientes, evitar malentendidos y garantizar pagos puntuales. Las empresas que destacan en este aspecto tienen más probabilidades de mantener relaciones sólidas con los clientes y minimizar los problemas relacionados con los pagos. 4. Capacitación y Políticas: Para abordar el

porcentaje más bajo de encuestados en la categoría "Casi nunca", las empresas podrían considerar implementar programas de capacitación para el personal sobre prácticas de comunicación efectiva o desarrollar políticas y pautas claras para comunicar. las condiciones de pago a los clientes. 5. Satisfacción del cliente: La comunicación clara de las condiciones de pago puede contribuir a la satisfacción y lealtad general del cliente. En conclusión, si bien un porcentaje importante de los encuestados reconoce la claridad en la comunicación de las condiciones de pago, todavía hay margen de mejora para garantizar que todos los clientes reciban esta información de forma eficaz.

Tabla 3

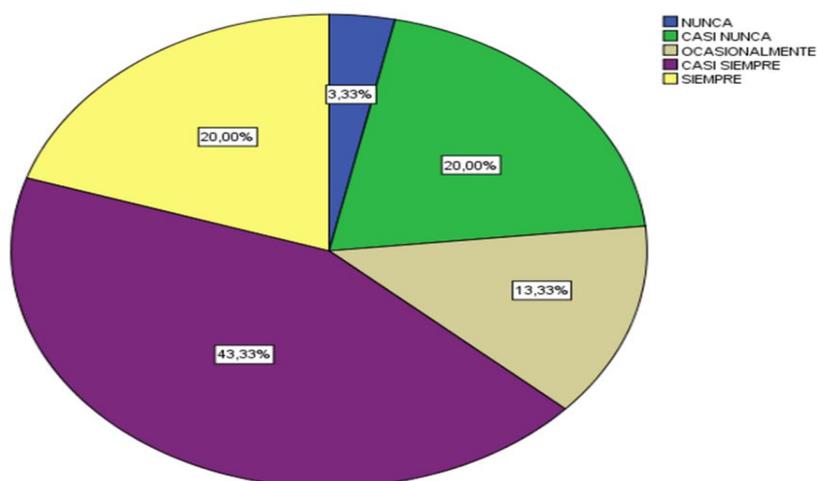
Distribución de empresas que afirma que toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	3,3	3,3
	casi nunca	6	20,0	23,3
	ocasionalmente	4	13,3	36,7
	casi siempre	13	43,3	80,0
	siempre	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 3

Distribución de empresas que afirma que toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los resultados obtenidos. Se analiza las respuestas y se considera las posibles razones detrás de estos resultados: - Nunca: 3,3% - Casi nunca: 20,0% - Ocasionalmente: 13,3% - Casi siempre: 43,3% - Siempre: 20,0%

1. Porcentaje alto para "Casi siempre": El importante porcentaje de encuestados (43,3%) que indica que los procedimientos para dar seguimiento a los pagos atrasados se implementan "casi siempre" sugiere que un número sustancial de empresas del sector priorizan el cobro oportuno de los pagos y cuentan con procesos estructurados para gestionar los pagos atrasados.

2. Margen de mejora: El porcentaje combinado de encuestados en las categorías "Nunca" y "Casi nunca" (23,3%) destaca un área potencial de mejora. Esto podría indicar que algunas empresas pueden no contar con procedimientos o estrategias sólidas para realizar un seguimiento eficaz de los clientes que se retrasan en sus pagos. En conclusión, si bien un porcentaje significativo de encuestados indicó que casi siempre existen procedimientos para dar seguimiento a los pagos atrasados, todavía hay margen de mejora para atender a los encuestados que indican niveles más bajos de implementación.

Tabla 4

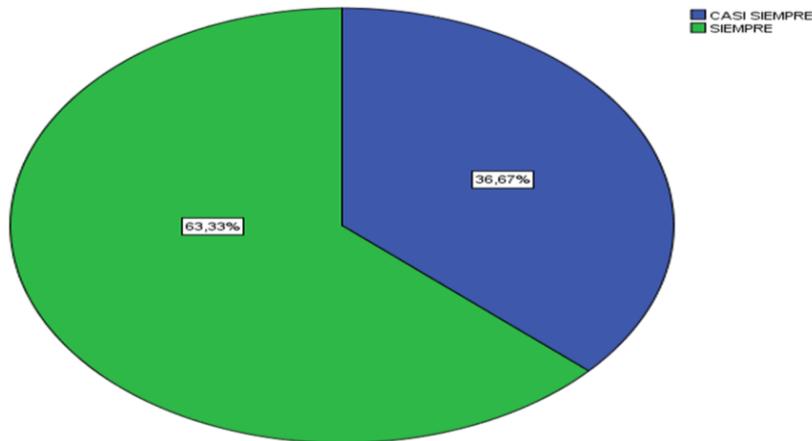
Distribución de empresas que afirma que ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos casi siempre	11	36,7	36,7	36,7
siempre	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 4

Distribución de empresas que afirma que ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los resultados obtenidos indican la siguiente distribución: - Casi siempre: 36,7% - Siempre: 63,3% Los elevados porcentajes de “Casi siempre” y “Siempre” sugieren que una mayoría de empresas del sector priorizan la implementación de políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de nuevos clientes. Este enfoque proactivo indica un compromiso para gestionar el riesgo crediticio de forma eficaz y tomar decisiones informadas al incorporar nuevos clientes. Los resultados podrían atribuirse a los siguientes factores: 1. Enfoque en la gestión de riesgos: Las empresas del sector del transporte de carga entienden la importancia de evaluar la solvencia de nuevos clientes para minimizar el riesgo de impagos y pérdidas financieras. Al ejecutar consistentemente políticas y procedimientos crediticios, las empresas pueden tomar decisiones acertadas que se alinean con sus estrategias de gestión de riesgos. 2. Estabilidad financiera: Garantizar la solvencia de nuevos clientes a través de procesos robustos de evaluación crediticia contribuye a la estabilidad financiera de las empresas. Al realizar evaluaciones exhaustivas, las empresas pueden identificar riesgos crediticios potenciales desde el principio y tomar medidas adecuadas para proteger sus intereses financieros. En

conclusión, la adopción generalizada de políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de nuevos clientes entre los empresarios del sector del transporte de carga indica una postura proactiva hacia la gestión de riesgos, la estabilidad financiera, el cumplimiento y la selección de clientes.

Tabla 5

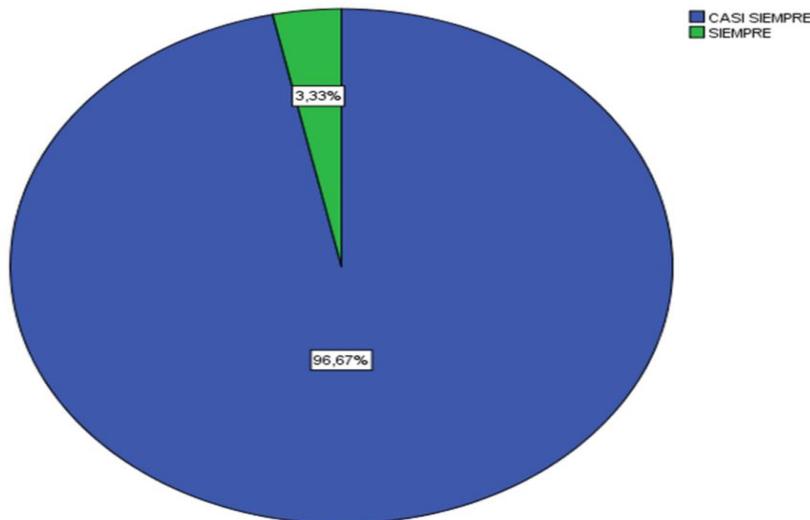
Distribución de empresas que afirma que determina el límite de crédito para cada cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi siempre	29	96,7	96,7	96,7
	siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 5

Distribución de empresas que afirma que determina el límite de crédito para cada cliente



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los resultados obtenidos de la pregunta revelan una distribución interesante: - Casi siempre: 96,7% - Siempre: 3,3% 1. Alta coherencia en las respuestas "Casi siempre": La abrumadora mayoría (96,7%) de los encuestados que indican que el límite de crédito para cada cliente está "casi siempre" determinado

sugiere una fuerte adhesión a prácticas consistentes dentro de las empresas del sector. Este alto porcentaje indica que la mayoría de las empresas han establecido procedimientos o criterios para establecer límites de crédito para sus clientes. 2. Respuestas limitadas en la categoría "Siempre": El pequeño porcentaje (3,3%) de encuestados que seleccionan "siempre" para determinar el límite de crédito puede indicar que hay sólo unas pocas empresas que tienen una política estricta de asignar siempre el mismo límite de crédito a cada cliente sin variación. Las empresas que evalúan cuidadosamente estos aspectos pueden tomar decisiones informadas para salvar sus intereses y al mismo tiempo mantener relaciones positivas con los clientes. En resumen, la alta prevalencia de respuestas "casi siempre" al determinar el límite de crédito de cada cliente indica una práctica común entre los empresarios del sector del transporte de carga. Este énfasis en evaluaciones personalizadas de límites de crédito refleja un enfoque estratégico para la gestión de riesgos y la prudencia financiera dentro de las empresas que operan en esta industria.

Tabla 6

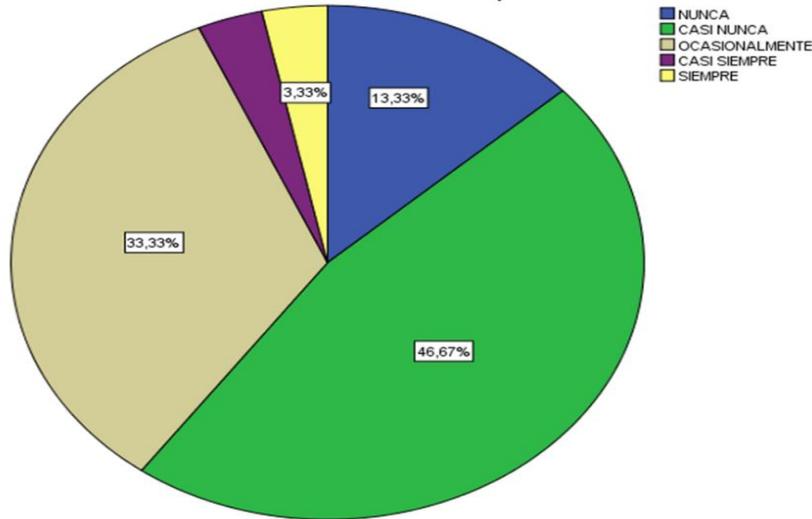
Distribución de empresas que afirma que categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	14	46,7	46,7	60,0
	Ocasionalmente	10	33,3	33,3	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 6

Distribución de empresas que afirma que categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Estos resultados sugieren que una porción importante de los empresarios del sector transporte de carga en el distrito de Santa Anita categorizan los tipos de cobros que maneja su empresa como “Casi nunca” u “Ocasionalmente”. Esta distribución podría ser indicativa de diferentes enfoques de las prácticas de gestión de cobranza dentro del sector. Un análisis más detallado podría explorar las razones detrás de la selección predominante de las categorías "Casi nunca" y "Ocasionalmente", lo que podría revelar factores como el tamaño de la empresa, la naturaleza de su clientela o las estrategias de cobranza existentes. Comprender estos resultados puede ayudar a adaptar los enfoques de gestión de cobro a las necesidades y preferencias específicas de los empresarios en el sector del transporte de carga, optimizando en última instancia los procesos de recuperación de deuda y el desempeño financiero.

Tabla 7

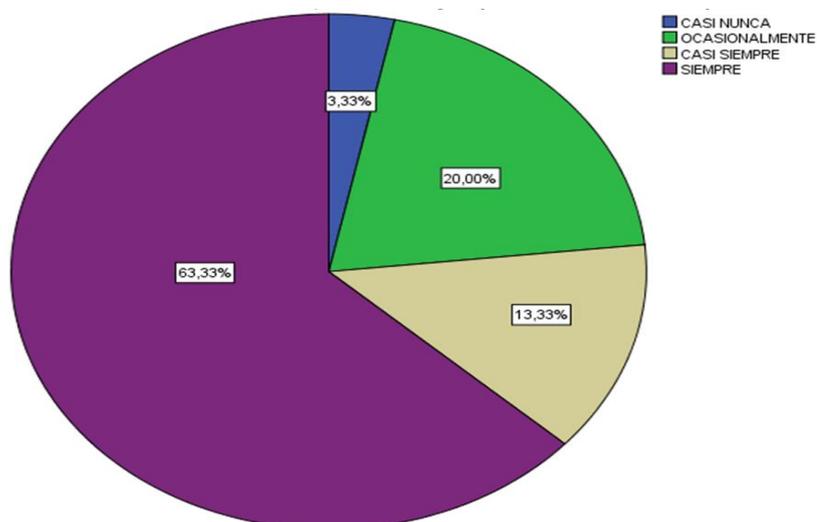
Distribución de empresas que afirma que prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	casi nunca	1	3,3	3,3
	ocasionalmente	6	20,0	23,3
Válidos	casi siempre	4	13,3	36,7
	siempre	19	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 7

Distribución de empresas que afirma que prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los resultados resaltan distintos niveles de énfasis en priorizar la cobranza según la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación entre los empresarios del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita. La proporción significativa de encuestados que afirmaron que siempre priorizan la cobranza en función de estos factores subraya la importancia que se otorga a las prácticas estratégicas de gestión de cobranza para optimizar la recuperación de deuda y la estabilidad financiera dentro del sector.

Tabla 8

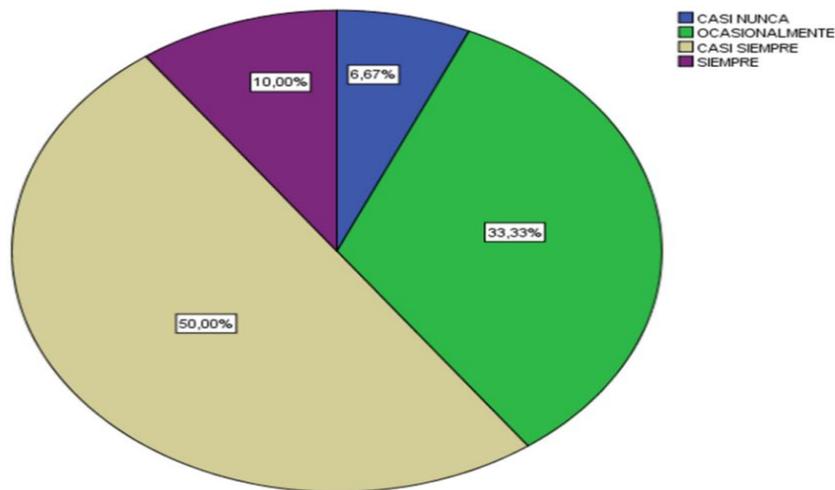
Distribución de empresas que afirma que utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
ocasionalmente	10	33,3	33,3	40,0
Válidos casi siempre	15	50,0	50,0	90,0
siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 8

Distribución de empresas que afirma que utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: La mayoría de los encuestados (50,0%) indicó que "casi siempre" utiliza su empresa para gestionar cuentas morosas, seguido por un 33,3% que mencionó hacerlo "ocasionalmente". Esta distribución sugiere que una proporción significativa de empresarios del sector del transporte de carga involucran activamente a su empresa en prácticas de gestión de cuentas morosas. Cabe destacar el 6,7% que mencionó "Casi nunca", indicando un grupo pequeño pero existente que no involucra frecuentemente a su empresa en este aspecto. El alto porcentaje de encuestados que seleccionan "Casi siempre" implica una fuerte inclinación a utilizar su empresa para la gestión de cuentas morosas, lo que podría indicar un enfoque proactivo para el

cobro de deudas y la mitigación de riesgos financieros dentro del sector. Un análisis más detallado podría profundizar en las estrategias y procesos empleados por quienes priorizan el uso de su empresa para administrar cuentas morosas para comprender las mejores prácticas y las áreas potenciales de mejora. Estos datos pueden ser valiosos para optimizar los esfuerzos de recuperación de deuda y mejorar la estabilidad financiera general dentro del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita.

Tabla 9

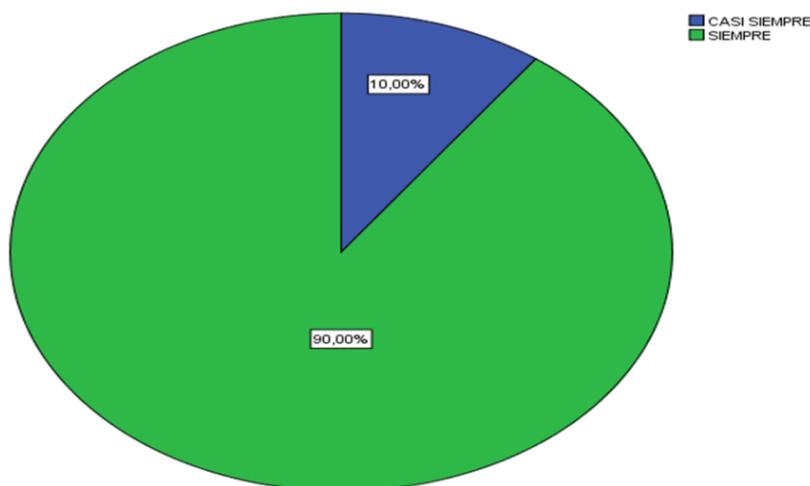
Distribución de empresas que afirma que se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi siempre	3	10,0	10,0	10,0
	siempre	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 9

Distribución de empresas que afirma que se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: La abrumadora mayoría de los encuestados (90%) afirmó que siempre se aseguran de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables. Este alto porcentaje indica un fuerte compromiso entre los

empresarios del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita para cumplir con los requisitos legales y estándares de la industria en sus prácticas de cobranza. Además, el 10% de los encuestados mencionó que casi siempre velan por el cumplimiento de las regulaciones y lineamientos, lo que sugiere una porción importante de empresarios que consistentemente priorizan el cumplimiento regulatorio en sus procesos de cobranza. La ausencia de respuestas que indiquen que nunca, casi nunca u ocasionalmente cumplen con las regulaciones y directrices demuestra una tendencia positiva hacia el cumplimiento de las regulaciones dentro de las empresas encuestadas. Este enfoque proactivo hacia el cumplimiento no solo ayuda a mitigar los riesgos legales, sino que también mejora la transparencia y confiabilidad de las prácticas de cobranza dentro del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita.

Tabla 10

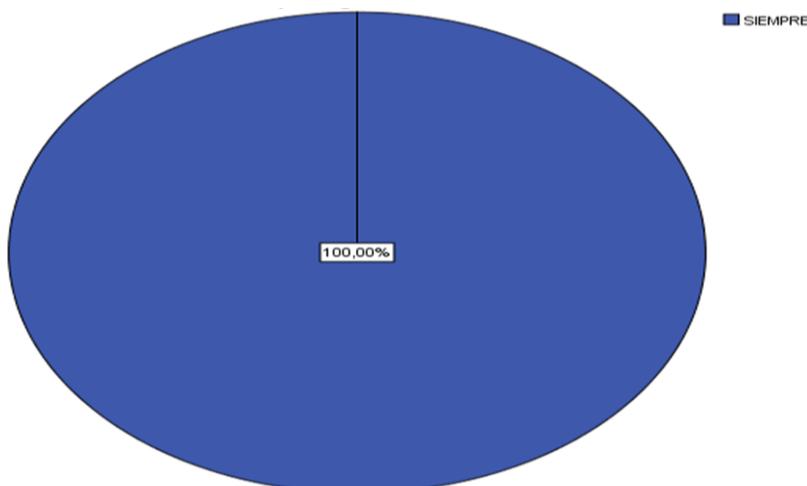
Distribución de empresas que afirma que utiliza herramientas y tecnologías para gestionar las nóminas de morosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	30	100,0	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 10

Distribución de empresas que afirma que utiliza herramientas y tecnologías para gestionar las nóminas de morosos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: La interpretación de los resultados obtenidos a partir de la pregunta “¿Afirmas que utilizas las herramientas y tecnologías que utilizas para gestionar la nómina de los morosos?” revela que todos los empresarios del sector transporte de carga ubicados en el distrito de Santa Anita, que participaron en la encuesta durante febrero de 2024, manifestaron que siempre utilizan las herramientas y tecnologías para gestionar la nómina de los morosos. Esta respuesta unánime indica un fuerte compromiso entre estos empresarios para aprovechar las soluciones tecnológicas para manejar la nómina de los morosos de manera efectiva y eficiente. Sugiere un enfoque proactivo para utilizar herramientas modernas en las prácticas de gestión financiera dentro del sector, con el objetivo de optimizar los procesos y mejorar la precisión en la gestión de la nómina de los morosos. El uso constante de herramientas y tecnologías para este propósito puede mejorar la eficiencia operativa, garantizar pagos oportunos y contribuir a una mejor gestión financiera general dentro del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita.

Tabla 11

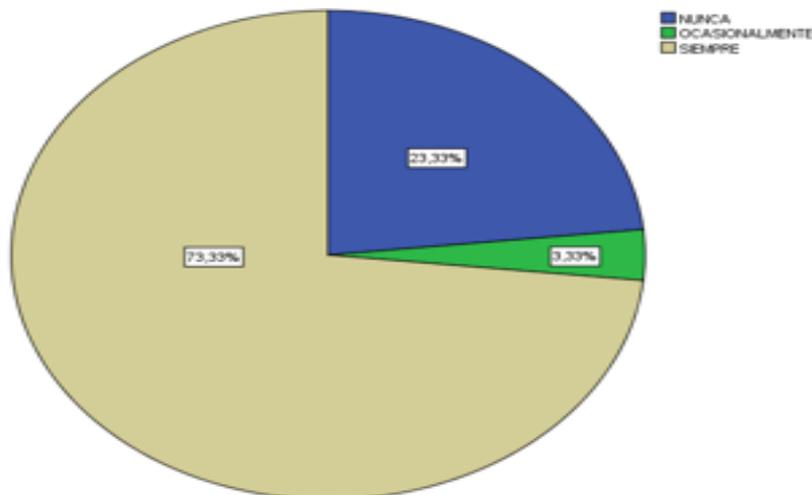
Distribución de empresas que afirma que su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	7	23,3	23,3	23,3
	ocasionalmente	1	3,3	3,3	26,7
	siempre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 11

Distribución de empresas que afirma que su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: La mayoría de los encuestados (73,3%) afirmó que su empresa siempre utiliza métodos de cobro establecidos para gestionar las cuentas pendientes. Este alto porcentaje indica una fuerte adherencia a las mejores prácticas y metodologías establecidas para el cobro de deudas dentro del sector. Muestra un compromiso de emplear estrategias confiables y probadas para manejar cuentas pendientes de manera efectiva. Además, un pequeño porcentaje de encuestados informó que utilizaba ocasionalmente métodos de recopilación establecidos (3,3%), mientras que ninguno indicó que casi nunca o casi siempre utilizaba dichos métodos. Esta distribución sugiere una tendencia predominante entre los empresarios del sector del transporte de carga hacia la implementación consistente de prácticas de cobranza establecidas para la gestión de cuentas pendientes. Los resultados implican que una parte importante de los empresarios priorizan el uso de métodos de cobro establecidos, lo que puede conducir a mejores resultados de recuperación de deuda, mejores relaciones con los clientes y estabilidad financiera general dentro de sus empresas. Al seguir consistentemente los protocolos establecidos, las empresas del

sector del transporte de carga pueden optimizar sus procesos de cobranza y garantizar una gestión eficiente de las cuentas pendientes

Tabla 12

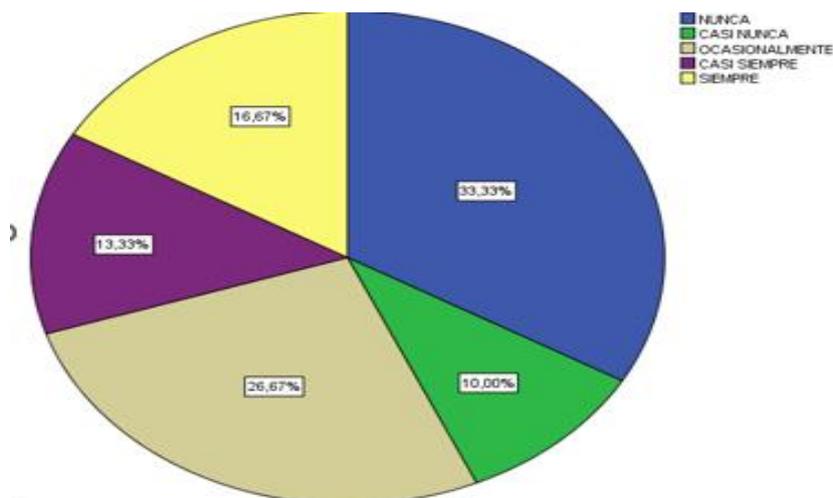
Distribución de empresas que afirma que se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	10	33,3	33,3	33,3
	casi nunca	3	10,0	10,0	43,3
	ocasionalmente	8	26,7	26,7	70,0
	casi siempre	4	13,3	13,3	83,3
	siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 12

Distribución de empresas que afirma que se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los resultados sugieren un panorama variado de prácticas de cumplimiento normativo entre los empresarios del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita. Si bien algunos demuestran un cumplimiento constante de las regulaciones, otros exhiben esfuerzos esporádicos o mínimos para garantizar la conformidad legal en sus métodos de recolección. Mejorar la conciencia y la priorización del cumplimiento normativo puede ayudar a mejorar los estándares éticos y mitigar los riesgos legales dentro del sector.

Tabla 13

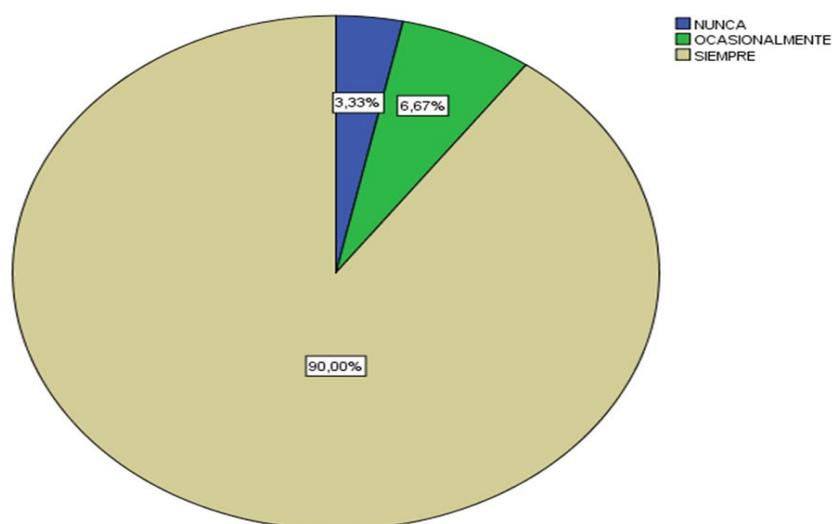
Distribución de empresas que afirma que utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza

	frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	1	3,3	3,3
	ocasionalmente	2	6,7	10,0
	siempre	27	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 13

Distribución de empresas que afirma que utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos indican una fuerte inclinación hacia la utilización de tecnología y automatización en los métodos de cobranza entre los empresarios encuestados. Una importante mayoría (90%) afirmó que siempre utiliza tecnología y automatización en sus procesos de cobranza. Este alto porcentaje refleja una adopción generalizada de herramientas avanzadas y sistemas automatizados para mejorar la eficiencia, precisión y eficacia en la gestión de cobros dentro del sector del transporte de carga. Además, un pequeño porcentaje de encuestados informó que utilizaba ocasionalmente tecnología y automatización (6,7%), mientras que ninguno indicó que casi nunca o casi siempre aprovechaba dichos métodos. Esta distribución subraya

una tendencia predominante hacia la integración consistente de soluciones impulsadas por la tecnología en las prácticas de cobro de deudas entre los empresarios encuestados. La abrumadora preferencia por la tecnología y la automatización sugiere un reconocimiento entre estos empresarios de los beneficios asociados con la modernización de los procesos de cobranza. Al adoptar los avances tecnológicos, las empresas del sector del transporte de carga pueden optimizar sus operaciones, mejorar las tasas de recuperación de deuda, reducir los errores manuales y, en última instancia, mejorar el desempeño financiero general.

Tabla 14

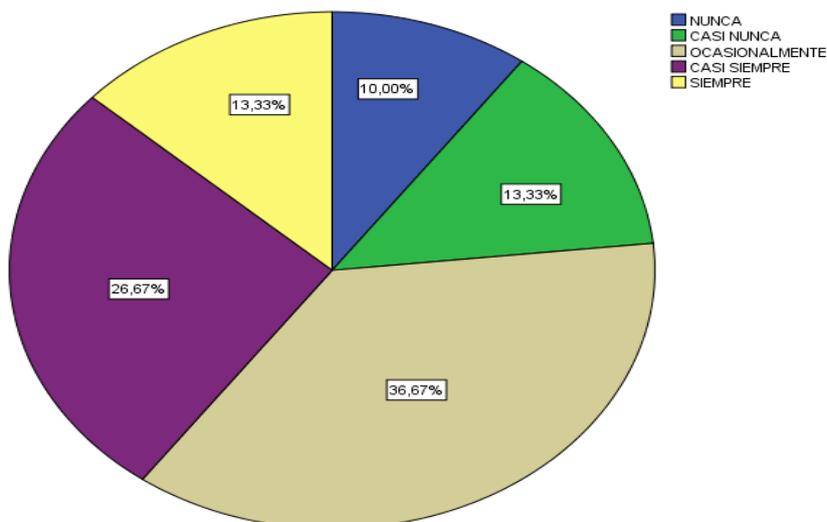
Distribución de empresas que afirma que mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	3	10,0	10,0
	casi nunca	4	13,3	23,3
	ocasionalmente	11	36,7	60,0
	casi siempre	8	26,7	86,7
	siempre	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 14

Distribución de empresas que afirma que mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos revelan una variada adopción de tecnología y automatización en los métodos de cobranza entre los empresarios encuestados. La mayoría de los encuestados informó que utiliza la tecnología y la automatización ocasionalmente (36,7%), mientras que una parte importante mencionó que casi siempre utiliza estas herramientas (26,7%). Sin embargo, un porcentaje notable indicó nunca (10,0%) o casi nunca (13,3%) incorporar tecnología y automatización en sus procesos de cobranza. Esta distribución sugiere un espectro de prácticas dentro del sector del transporte de carga con respecto a la integración de soluciones tecnológicas en el cobro de deudas. Los empresarios pueden beneficiarse al explorar formas de aprovechar la tecnología de manera más consistente para mejorar la eficiencia y efectividad de sus métodos de cobranza, lo que conducirá a mejores resultados y operaciones optimizadas.

Tabla 15

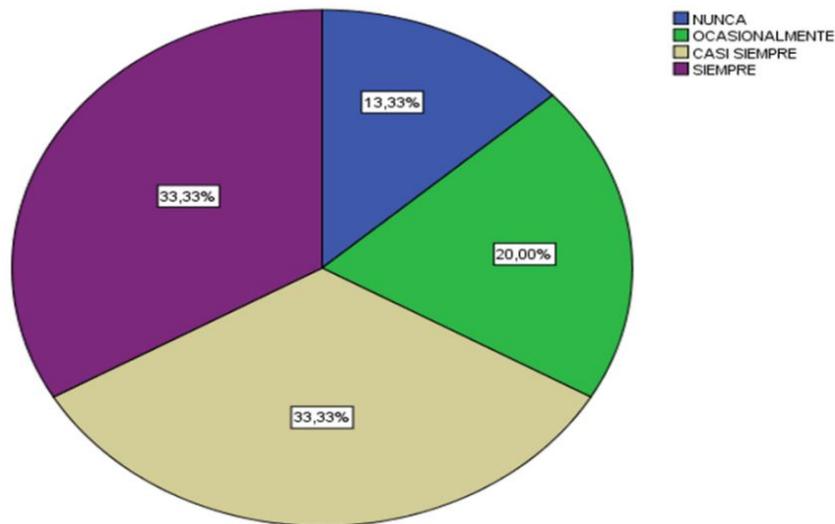
Distribución de empresas que afirma que colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	4	13,3	13,3	13,3
ocasionalmente	6	20,0	20,0	33,3
Válidos casi siempre	10	33,3	33,3	66,7
siempre	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 15

Distribución de empresas que afirma que colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos revelan un enfoque variado en la colaboración con otros departamentos entre los empresarios encuestados: Colaboración limitada: una parte de los encuestados (13,3%) informó que nunca colaboraron con departamentos como servicio al cliente y ventas para alinear los métodos de pago con los objetivos comerciales y de satisfacción del cliente. Esta falta de colaboración puede indicar posibles lagunas en la comunicación y la coordinación, que podrían afectar la eficacia de las estrategias de pago. 2, Colaboración ocasional: un porcentaje notable (20,0 %) mencionó trabajar ocasionalmente con otros departamentos con fines de alineación. Si bien existe cierto nivel de colaboración, la naturaleza intermitente de estos esfuerzos sugiere que hay espacio para mejorar la coordinación para garantizar que los métodos de pago estén en línea con objetivos comerciales más amplios. Colaboración constante: una parte significativa (33,3 %) afirmó que casi siempre colabora con otros departamentos para alinearse, lo que refleja un enfoque proactivo para integrar estrategias de pago con objetivos comerciales generales y metas de satisfacción del cliente de forma regular. Prácticas de colaboración sólidas: Un

porcentaje equivalente (33,3%) mencionó colaborar siempre con departamentos como servicio al cliente y ventas. Este alto nivel de colaboración indica un fuerte compromiso para garantizar que los métodos de pago estén estrechamente vinculados con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente.

Tabla 16

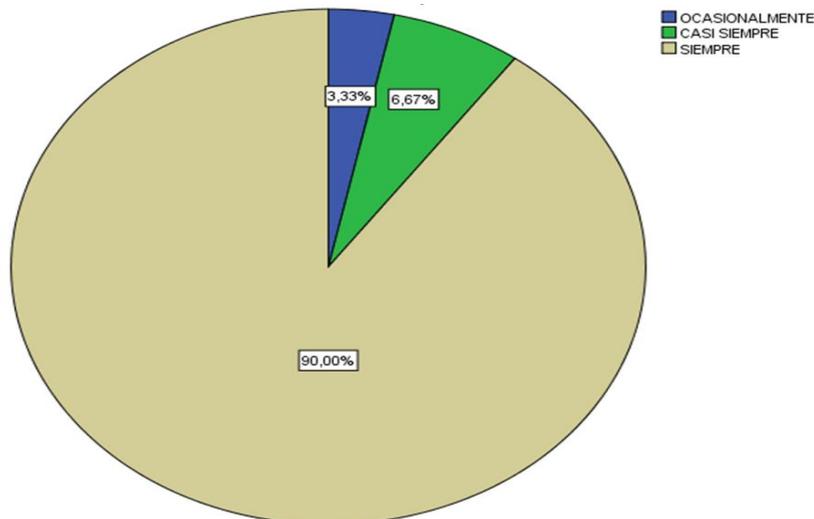
Distribución de empresas que afirma que rastrea y monitorea los casos de incumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ocasionalmente	1	3,3	3,3	3,3
	casi siempre	2	6,7	6,7	10,0
	siempre	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 16

Distribución de empresas que afirma que rastrea y monitorea los casos de incumplimiento



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos indican un fuerte compromiso con el seguimiento y seguimiento de los casos de incumplimiento entre los empresarios encuestados. Una mayoría significativa (90%) afirmó que siempre rastrean y monitorean los casos de

incumplimiento dentro de sus operaciones. Este alto porcentaje sugiere un enfoque proactivo para garantizar el cumplimiento de las regulaciones y directrices dentro del sector del transporte de carga. Además, un pequeño porcentaje de encuestados informó que ocasionalmente (3,3%) y casi siempre (6,7%) seguían y supervisaban los casos de incumplimiento. Esta distribución destaca una conciencia general entre los empresarios sobre la importancia de monitorear y abordar cualquier caso de incumplimiento para mantener la integridad operativa y el cumplimiento normativo. La tendencia predominante de rastrear y monitorear constantemente los casos de incumplimiento subraya la importancia que se otorga al cumplimiento regulatorio y la gestión de riesgos dentro de la industria. Al monitorear y abordar activamente los problemas de incumplimiento, las empresas pueden mitigar riesgos potenciales, mantener la eficiencia operativa y mantener su compromiso con los estándares de cumplimiento. Este enfoque diligente se alinea con las mejores prácticas para garantizar el cumplimiento normativo y fomentar una cultura de responsabilidad dentro del sector del transporte de carga.

Tabla 17

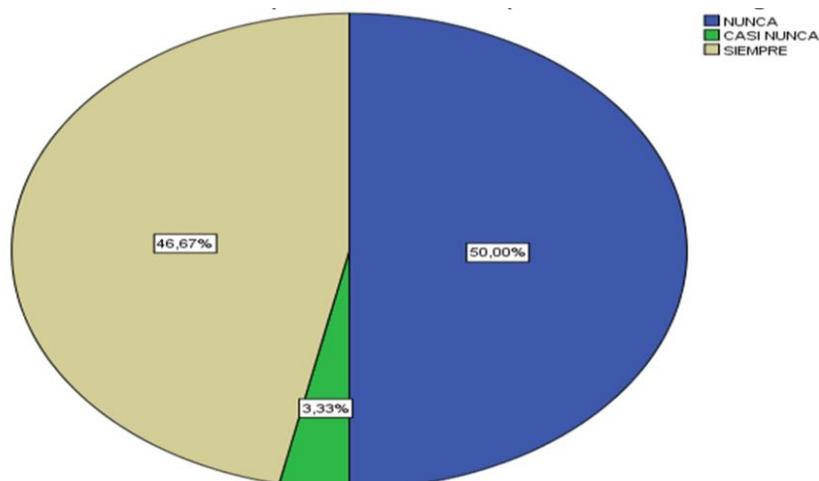
Distribución de empresas que afirma que tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	15	50,0	50,0	50,0
	casi nunca	1	3,3	3,3	53,3
	siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 17

Distribución de empresas que afirma que tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los datos sugieren una preocupante falta de preparación entre una parte significativa de los empresarios del sector del transporte de carga en Santa Anita cuando se trata de abordar problemas de incumplimiento. Establecer procedimientos y protocolos sólidos para manejar el incumplimiento es importante para garantizar el cumplimiento normativo, mitigar los riesgos y mantener la integridad operativa. Los empresarios pueden beneficiarse de revisar y mejorar sus prácticas de gestión de cumplimiento para abordar de manera efectiva los problemas de incumplimiento a medida que surjan y mantener los estándares regulatorios dentro de sus organizaciones.

Tabla 18

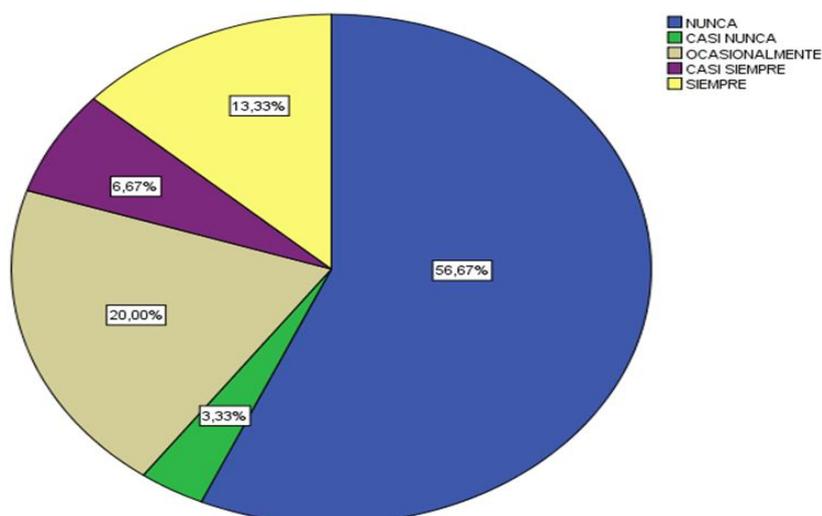
Distribución de empresas que afirma que tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	17	56,7	56,7	56,7
	casi nunca	1	3,3	3,3	60,0
	ocasionalmente	6	20,0	20,0	80,0
	casi siempre	2	6,7	6,7	86,7
	siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 18

Distribución de empresas que afirma que tiene políticas y procedimientos tiene implementados para prevenir incumplimientos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los resultados resaltan la necesidad de hacer mayor énfasis en el establecimiento de políticas y procedimientos sólidos para prevenir el incumplimiento dentro del sector de transporte de carga en el distrito de Santa Anita. Al implementar directrices claras, mecanismos de seguimiento y estrategias de cumplimiento, las empresas pueden mejorar sus marcos de cumplimiento, mitigar riesgos y defender los estándares regulatorios de manera efectiva.

Tabla 19

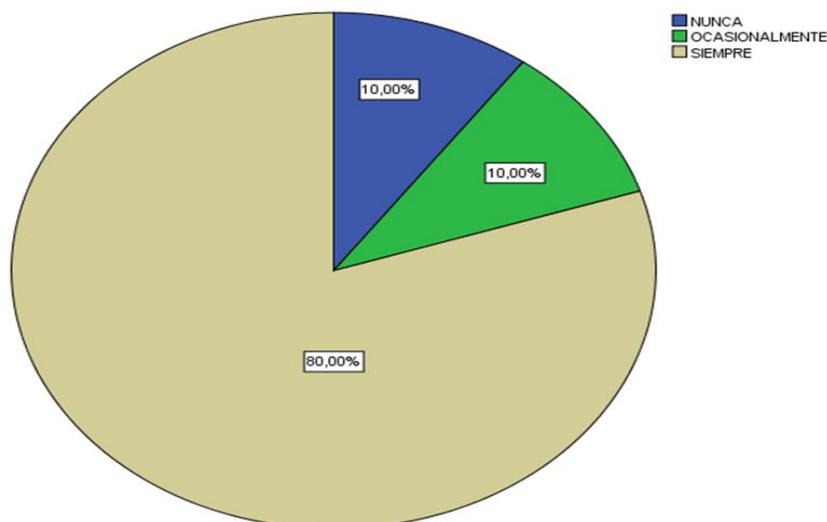
Distribución de empresas que afirma que mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
nunca	3	10,0	10,0	10,0
ocasionalmente	3	10,0	10,0	20,0
siempre	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 19

Distribución de empresas que afirma que mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los resultados sugieren una conciencia general entre los empresarios del sector de transporte de carga en Santa Anita sobre la importancia de medir los casos de incumplimiento. Al evaluar constantemente la frecuencia y gravedad de las actividades de incumplimiento, las empresas pueden mejorar sus estrategias de gestión de riesgos, mejorar los esfuerzos de cumplimiento y garantizar la alineación con los requisitos reglamentarios para mantener la integridad operativa y la reputación.

Tabla 20

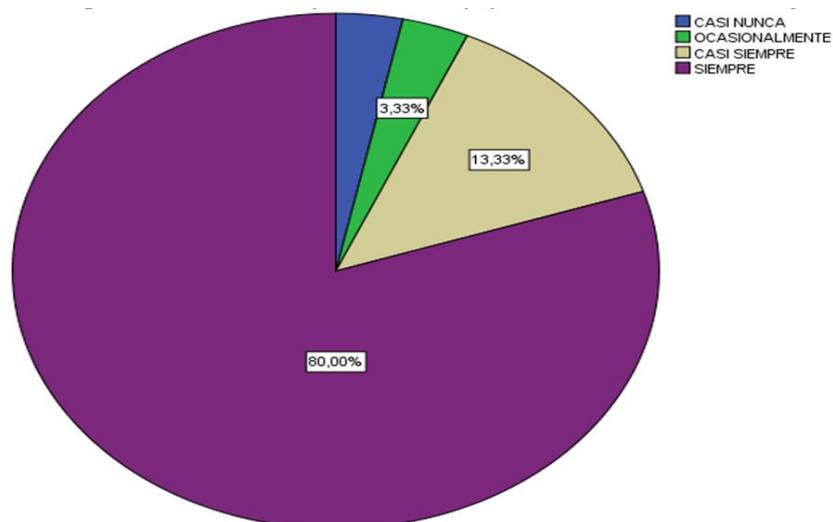
Distribución de empresas que afirma que utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi nunca	1	3,3	3,3
	ocasionalmente	1	3,3	6,7
	casi siempre	4	13,3	20,0
	siempre	24	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 20

Distribución de empresas que afirma que utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los datos sugieren una adopción predominante de métricas de desempeño entre los empresarios del sector del transporte de carga en Santa Anita. Al utilizar constantemente métricas para evaluar el desempeño del equipo e identificar áreas de mejora, las empresas pueden impulsar la eficiencia operativa, identificar fortalezas y debilidades e implementar mejoras estratégicas de manera efectiva.

Tabla 21

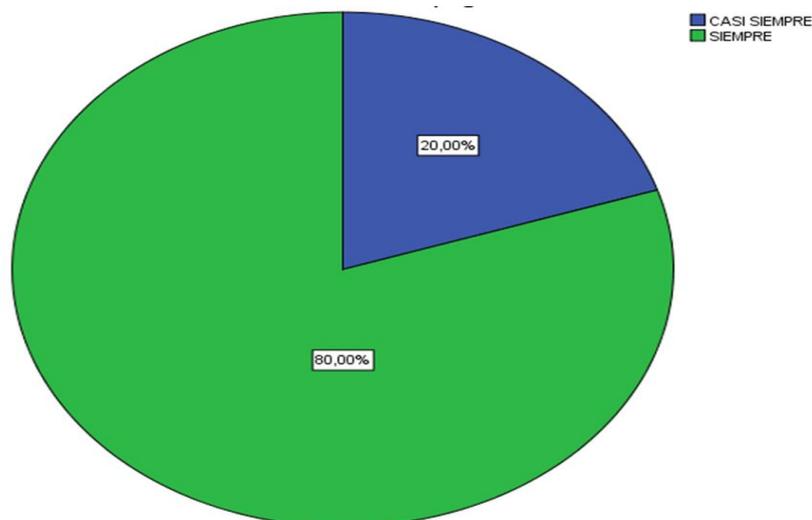
Distribución de empresas que afirma que define su empresa la gravedad de los impagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casi siempre	6	20,0	20,0	20,0
	siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 21

Distribución de empresas que afirma que define su empresa la gravedad de los impagos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los resultados sugieren que una gran proporción de empresas del sector de transporte de carga en Santa Anita le dan importancia a definir la gravedad de los impagos. Al delinear claramente las repercusiones y la gravedad de las situaciones de impago, las empresas pueden establecer expectativas, hacer cumplir la rendición de cuentas y mantener la estabilidad financiera dentro de sus operaciones.

Tabla 22

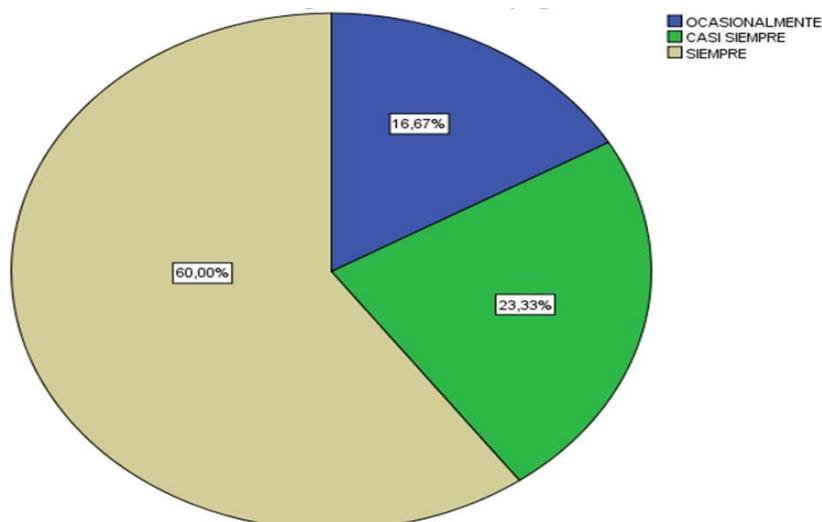
Distribución de empresas que afirma que prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ocasionalmente	5	16,7	16,7	16,7
	casi siempre	7	23,3	23,3	40,0
	siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 22

Distribución de empresas que afirma que prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: En general, los datos revelan una considerable atención entre los empresarios del sector del transporte de carga en Santa Anita en definir la gravedad de los impagos. Al definir y categorizar claramente el impacto de los impagos, las empresas pueden abordar mejor los problemas de pago, mejorar las medidas de control crediticio y mejorar las prácticas generales de gestión financiera.

Tabla 23

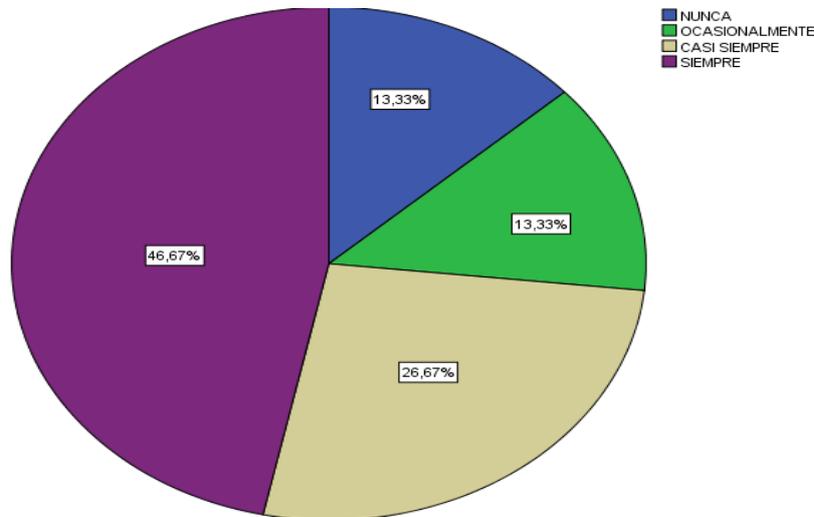
Distribución de empresas que afirma que adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	4	13,3	13,3	13,3
ocasionalmente	4	13,3	13,3	26,7
Válidos casi siempre	8	26,7	26,7	53,3
siempre	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 23:

Distribución de empresas que afirma que adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos indican que una porción importante de los empresarios del sector transporte de carga en Santa Anita son proactivos en la identificación de casos que requieren atención urgente. El mayor porcentaje de encuestados, el 46,7%, afirmó que siempre toman medidas para identificar estos casos. Esto demuestra un fuerte compromiso para abordar los problemas críticos con prontitud dentro de sus operaciones comerciales. Además, el 26,7% de los encuestados casi siempre toma medidas para identificar casos urgentes, lo que destaca aún más un enfoque proactivo para gestionar situaciones urgentes. Por otro lado, el 13,3% de los encuestados mencionó tomar medidas ocasionalmente para identificar casos que requieren atención urgente. Esto indica que hay margen de mejora en términos de coherencia a la hora de abordar situaciones críticas. Es esencial, que las empresas cuenten con procesos sólidos para identificar y responder con prontitud a casos urgentes para garantizar operaciones fluidas y mitigar riesgos potenciales. En general, los datos sugieren que un número considerable de empresarios del sector de transporte de carga en Santa Anita priorizan la identificación de casos que

requieren atención urgente, lo cual es importante para una gestión eficaz de riesgos y eficiencia operativa.

Tabla 24

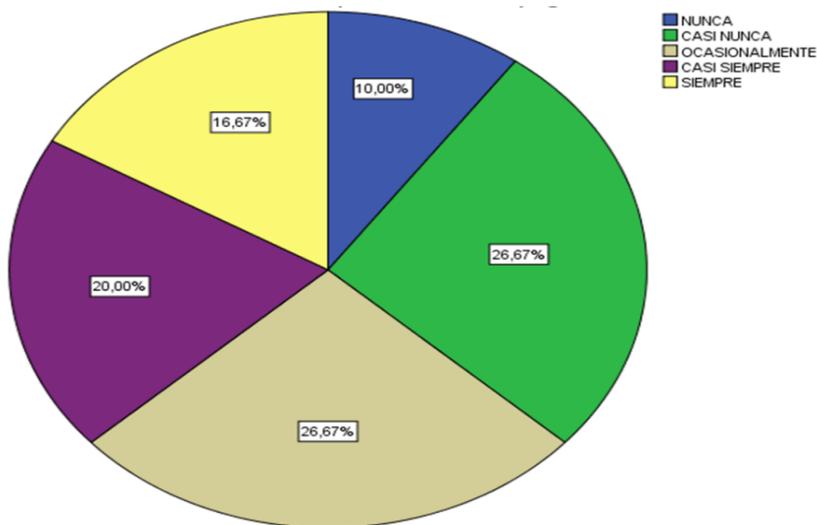
Distribución de empresas que afirma que trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	10,0	10,0	10,0
casi nunca	8	26,7	26,7	36,7
Ocasionalmente	8	26,7	26,7	63,3
casi siempre	6	20,0	20,0	83,3
Siempre	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 24

Distribución de empresas que afirma que trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Estos resultados indican que existe un espectro de colaboración entre empresarios y clientes para abordar los problemas de impago. Una parte importante no interactúa con los clientes o lo hace con poca frecuencia para resolver cuestiones de impago, mientras que un porcentaje más pequeño trabaja constantemente con los clientes para abordar estas cuestiones. Es fundamental que los empresarios cooperen activamente con los clientes para abordar, eficazmente, los problemas de

impago, ya que esta colaboración puede ayudar a mantener relaciones positivas, resolver disputas financieras y garantizar operaciones comerciales fluidas.

Tabla 25

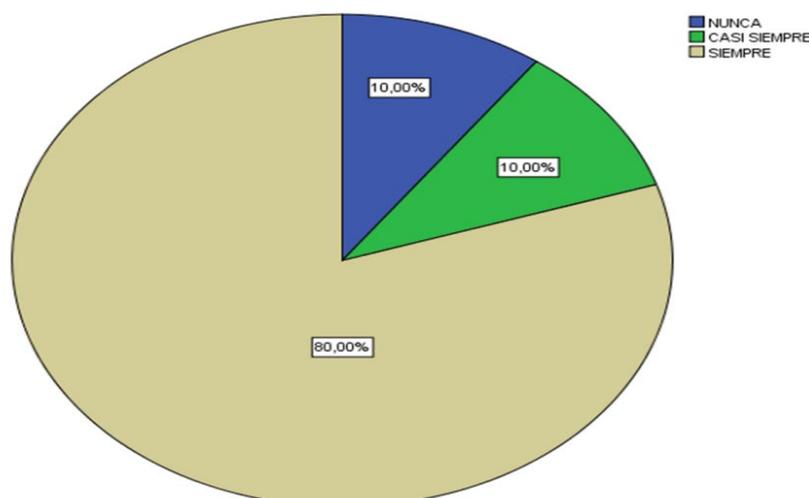
Distribución de empresas que afirma que utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	nunca	3	10,0	10,0	10,0
	casi siempre	3	10,0	10,0	20,0
	siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 25

Distribución de empresas que afirma que utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Este dato revela que la mayoría de los empresarios del sector transporte de carga en Santa Anita implementan activamente estrategias para promover los pagos puntuales y prevenir futuros incumplimientos. El porcentaje significativo de encuestados que indican que siempre utilizan este tipo de estrategias demuestra un fuerte compromiso con la estabilidad financiera y la gestión de riesgos dentro de sus operaciones comerciales. Al fomentar constantemente los pagos puntuales y abordar de manera proactiva los posibles riesgos de incumplimiento, es probable que estos

empresarios mejoren el flujo de caja, mantengan relaciones positivas con los clientes y minimicen las perturbaciones financieras en sus negocios.

Tabla 26

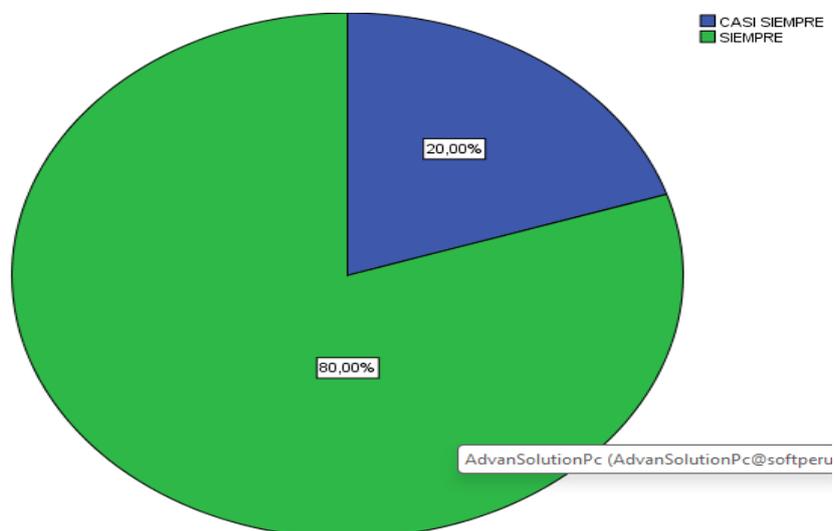
Distribución de empresas que afirma que identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos casi siempre	6	20,0	20,0	20,0
siempre	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 26

Distribución de empresas que afirma que identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos obtenidos de los empresarios del sector transporte de carga en el distrito de Santa Anita durante febrero de 2024 muestran que el 80% de los encuestados identifica siempre los motivos más comunes de incumplimiento en su proceso de gestión de cobranza. Este alto porcentaje indica un fuerte compromiso entre estos empresarios para reconocer y abordar de manera proactiva los problemas relacionados con el incumplimiento, lo cual es importante para mantener el cumplimiento regulatorio y la eficiencia operativa dentro de sus negocios. El 20% restante de los encuestados casi siempre identifica estas razones, lo que muestra un

importante enfoque general en comprender y mitigar los factores de incumplimiento. Este enfoque proactivo puede ayudar a las empresas del sector del transporte de carga a mejorar sus procesos de gestión de cobranza, prevenir violaciones regulatorias y garantizar el cumplimiento de las pautas y regulaciones aplicables.

Tabla 27

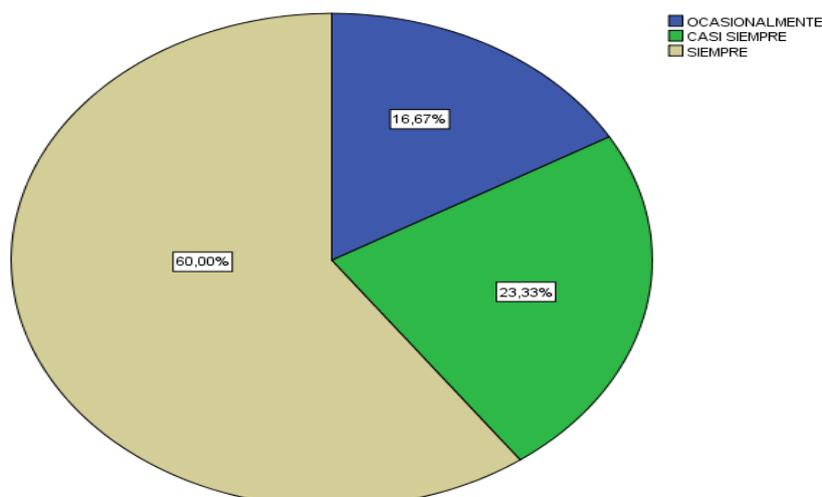
Distribución de empresas que afirma que prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válidos	ocasionalmente	5	16,7	16,7
	casi siempre	7	23,3	40,0
	siempre	18	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 27

Distribución de empresas que afirma que prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Los datos indican que la mayoría de los emprendedores (60%) afirmaron que siempre priorizan las razones en función de su impacto en las operaciones comerciales. Este alto porcentaje sugiere un fuerte enfoque en alinear las prioridades con el impacto potencial en el funcionamiento general de sus negocios. Además, el 23,3% de los encuestados casi siempre prioriza las razones, lo que muestra un nivel significativo de consideración dada a las implicaciones para las

operaciones comerciales y el 16,7% de los emprendedores mencionó en ocasiones priorizar razones en función de su impacto. Si bien este porcentaje es menor en comparación con las otras categorías, aún significa una parte de los encuestados que reconocen la importancia de considerar los efectos en las operaciones comerciales al priorizar las razones.

Tabla 28

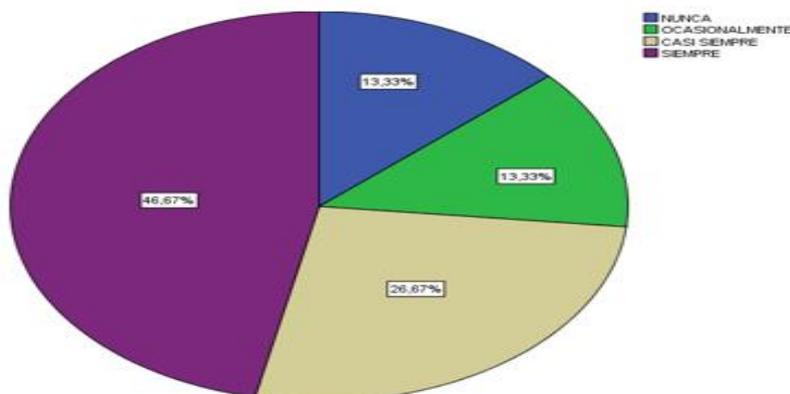
Distribución de empresas que afirma que en su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	ocasionalmente	4	13,3	13,3	26,7
	casi siempre	8	26,7	26,7	53,3
	Siempre	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 28

Distribución de empresas que afirma que en su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: La mayoría de los encuestados (46,7%) afirmó que siempre identifican y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento. Este alto porcentaje refleja un enfoque proactivo por parte de estos empresarios para comprender y abordar los problemas subyacentes que conducen al incumplimiento dentro de sus operaciones. Además, el 26,7 % de los encuestados casi siempre rastrea las causas fundamentales, lo que indica, además, un enfoque significativo en el análisis de las

causas fundamentales dentro de sus procesos de gestión de cumplimiento. Si bien el 13,3% de los encuestados mencionó ocasionalmente identificar y rastrear las causas fundamentales, es esencial que las empresas se esfuercen por lograr coherencia en este aspecto para abordar y prevenir de manera efectiva los problemas de incumplimiento. Identificar y rastrear las causas fundamentales puede ayudar a las empresas a implementar acciones correctivas específicas, mejorar los procesos de cumplimiento y mejorar la eficiencia operativa general.

Tabla 29

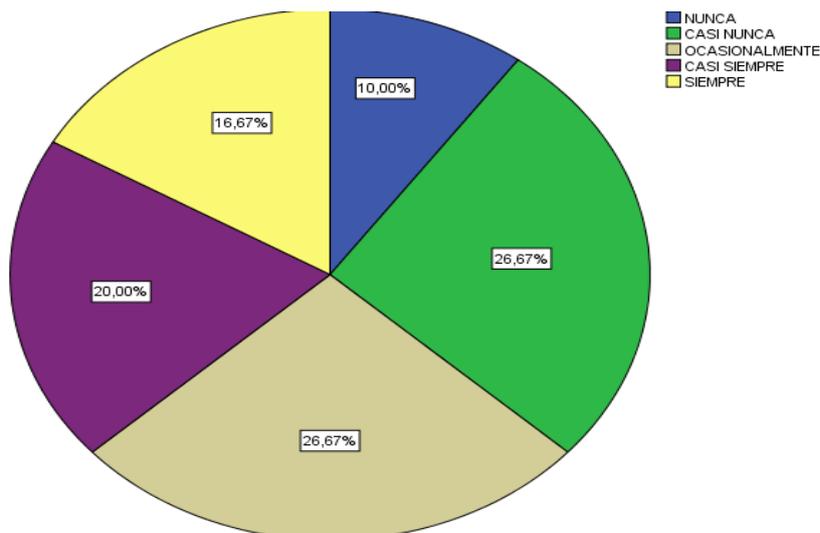
Distribución de empresas que afirma que aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	10,0	10,0
	Casi nunca	8	26,7	36,7
	Ocasionalmente	8	26,7	63,3
	Casi siempre	6	20,0	83,3
	Siempre	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 29

Distribución de empresas que afirma que aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario: Estos resultados indican distintos niveles de compromiso entre los empresarios en la implementación de estrategias para promover el cumplimiento y prevenir la morosidad futura. Una parte significativa no aplica estas estrategias o lo hace con poca frecuencia, mientras que un porcentaje menor implementa consistentemente dichas medidas. Es esencial que los empresarios se concentren en desarrollar y ejecutar estrategias efectivas para garantizar el cumplimiento y prevenir la morosidad, ya que esto puede ayudar a mantener el cumplimiento normativo, minimizar los riesgos y fomentar una cultura de responsabilidad dentro de sus organizaciones.

Tabla 30

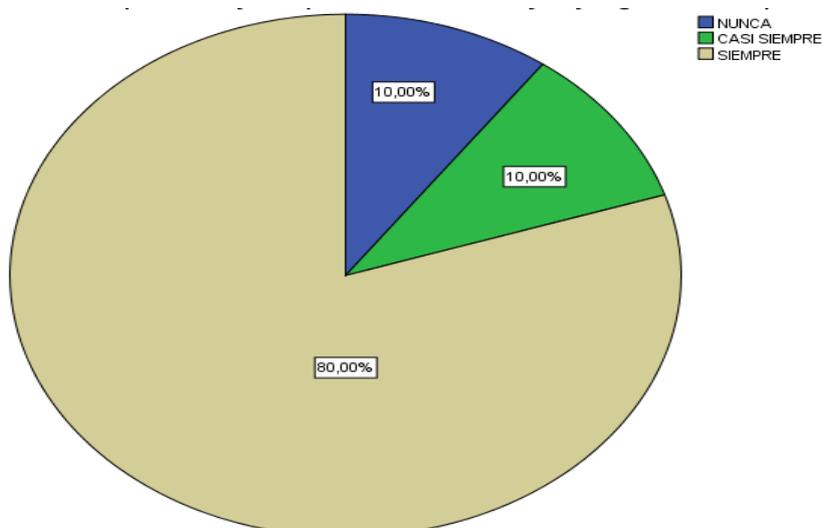
Distribución de empresas que afirma que abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Figura 30

Distribución de empresas que afirma que abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables



Nota: Encuesta a empresarios transportistas de carga, Santa Anita 2024

Comentario; Con base en los resultados obtenidos de empresarios del sector transporte de carga en el distrito de Santa Anita durante febrero de 2024, el 80% de los encuestados afirmó que siempre abordan las causas profundas del incumplimiento y se esfuerzan por cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. Este alto porcentaje refleja un fuerte compromiso entre estos empresarios para identificar y rectificar proactivamente las razones subyacentes del incumplimiento, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de los requisitos legales. Además, el 10 % de los encuestados casi siempre aborda las causas fundamentales, lo que demuestra que una parte importante de los empresarios trabajan activamente para lograr el cumplimiento y la mejora continua de sus operaciones. Con un enfoque proactivo para abordar las causas fundamentales, es probable que estas empresas mejoren sus esfuerzos de cumplimiento y minimicen el riesgo de problemas regulatorios.

4.1 Análisis inferencial

El análisis inferencial es un tipo de análisis estadístico que permite la inferencia o generalización de una muestra a una población más grande. Implica el uso de datos de muestra para hacer predicciones, estimaciones o decisiones sobre una población. Este tipo de análisis es fundamental en la investigación, ya que ayuda a los investigadores a sacar conclusiones que van más allá de los datos específicos recopilados. El análisis inferencial, generalmente, implica el uso de técnicas estadísticas como pruebas de hipótesis, intervalos de confianza y análisis de regresión para hacer inferencias sobre una población basándose en datos de muestra. Al aplicar el análisis inferencial, los investigadores pueden determinar la probabilidad de que existan relaciones, diferencias o tendencias en la población que se estudia.

Hipótesis específicas

Dimensión 1: Condiciones y plazos de pago claros

A. Planteamiento de hipótesis

H0: Las condiciones y plazos de pago claros no se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

H1: Las condiciones y plazos de pago claros se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

B. Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

C. Prueba estadística: Coeficiente de Spearman

Donde:

r_s = Correlación de rango de Spearman

d = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones

D. Cálculos

Correlaciones

			Establecer condiciones y plazos de pago claros	MOROSIDAD
Rho de Spearman	Condiciones y plazos de pago claros	Coeficiente de correlación	1,000	0,191
		Sig. (bilateral)	.	0,312
	N	30	30	
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	0,191	1,000
Sig. (bilateral)		0,312	.	
	N	30	30	

E. Conclusiones

1. El p -valor 0.312 es mayor al nivel de significación establecido 0.050, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, los datos de la muestra no permiten identificar que existe evidencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión 1 “condiciones y plazos de pago claros” y la variable “morosidad”.

2. Rho de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación. Los valores posibles van de -1 a 1. Los datos de la muestra han permitido determinar una correlación de 0.191 lo que representa una correlación positiva, aunque demasiado débil para ser significativa.

Dimensión 2: Los tipos de cobranza

A. Planteamiento de hipótesis

H0: Los tipos de cobranza no se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

H1: Los tipos de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

B. Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

C. Prueba estadística: Coeficiente de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - 1}$$

r_s = Correlación de rango de Spearman

d = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones.

D. Cálculos

Correlaciones				
			Determinar los tipos de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Tipos de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	0,340
		Sig. (bilateral)	.	0,066
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,340	1,000
		Sig. (bilateral)	0,066	.
		N	30	30

E. Conclusiones

1. El *p*-valor 0.066 es mayor al nivel de significación establecido 0.050, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, los datos de la muestra no permiten identificar que existe evidencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión 2 “tipos de cobranza” y la variable “morosidad”.
2. Rho de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación. Los valores posibles van de -1 a 1. Los datos de la muestra han permitido determinar una correlación de 0.340 lo que representa una correlación positiva, aunque demasiado débil para ser significativa.

Dimensión 3: Determinar las formas de cobranza.

A. Planteamiento de hipótesis

H0: Las formas de cobranza no se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

H1: Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

B. Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

C. Prueba estadística: Coeficiente de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - 1}$$

r_s = Correlación de rango de Spearman

d = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones.

D. Cálculos

		Correlaciones		
			Determinar las formas de cobranzas	Morosidad
Rho de Spearman	Formas de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	0,518**
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	28	28
	Morosidad	Coeficiente de correlación	0,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	28	30

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

E. Conclusiones

1. El *p*-valor 0.005 es menor al nivel de significación establecido 0.050, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, los datos de la muestra permiten identificar que existe evidencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión 3 “formas de cobranzas” y la variable “morosidad”.
2. Rho de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación. Los valores posibles van de -1 a 1. Los datos de la muestra han permitido determinar una correlación de 0.518 lo que representa una correlación positiva y significativa.

Hipótesis principal

A. Planteamiento de hipótesis

H0: La gestión de cobranza no se relaciona significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

H1: La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.

B. Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

C. Prueba estadística: Coeficiente de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n^3 - 1}$$

r_s = Correlación de rango de Spearman

d = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones.

D. Cálculos

			Correlaciones	
			Gestión de cobranzas	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	0,561**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
	Morosidad	N	28	28
		Coeficiente de correlación	0,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	28	30

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

E. Conclusiones

1. El p-valor 0.002 es menor al nivel de significación establecido 0.050, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, los datos de la muestra permiten identificar que existe evidencia de una correlación directa y significativa entre la variable “gestión de cobranzas” y la variable “morosidad”.
2. Rho de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación. Los valores posibles van de -1 a 1. Los datos de la muestra han permitido determinar una correlación de 0.561 lo que representa una correlación positiva significativa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hipótesis principal: El análisis sobre gestión de cobranza y morosidad revela un hallazgo importante. El *p-valor* de 0,002 muy bajo indica el rechazo de la hipótesis nula, lo que evidencia una correlación directa y significativa entre la variable gestión de cobranza y morosidad. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,561 refuerza aún más esta conclusión, destacando una relación positiva media significativa entre la gestión de cobranza y los casos de incumplimiento. Este resultado subraya la importancia crítica de estrategias efectivas de gestión de cobranza y morosidad para mitigar los riesgos de incumplimiento y mejorar la estabilidad financiera general. Esto se corrobora con el hallazgo de Nole (2016) en que sostiene que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó 0,719 lo cual indica que existe una alta correlación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe.

Además, Pérez (2021) demostró existe relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad ($\rho = 0.793$; $p < .05$), Todo lo anterior permite a las organizaciones utilizar esta información para perfeccionar sus enfoques de cobranza, mejorar la participación del cliente y optimizar los procesos de recuperación de deuda para obtener mejores resultados.

Hipótesis específica 1: El análisis sobre las condiciones y plazos de pago claros, revela un hallazgo importante. El *p-valor* es 0,312 muy alto e indica el no rechazo de la hipótesis nula, los datos no permiten identificar la existencia de una correlación significativa entre las variables. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,191 refuerza aún más esta conclusión, destacando una relación positiva entre las variables, aunque demasiado débil para ser significativa. Esto se contradice con el

hallazgo de Romero-Carazas, R. et al (2022) en que muestra un coeficiente Rho - 0.953, así también, un *p*-valor igual a 0.000, entonces se rechaza la hipótesis planteada. Pueden utilizar esta información para centrarse en otros factores que pueden influir en los niveles de morosidad, como la evaluación de la solvencia del cliente, los procesos de cobranza o las condiciones económicas. Al comprender la falta de correlación entre estas variables, las empresas de transporte de carga en Santa Anita, Lima, pueden adaptar sus estrategias de gestión financiera para abordar la morosidad de manera efectiva y optimizar su desempeño financiero general.

Hipótesis específica 2: El análisis sobre Tipos de cobranza revela un hallazgo importante. El *p*-valor 0.066 es ligeramente mayor al nivel de significación establecido 0.050, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, los datos de la muestra no permiten identificar que exista evidencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión 2 “tipos de cobranza” y la variable “morosidad”. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.340 lo que representa una correlación positiva, aunque demasiado débil para ser significativa.

Esto se corrobora con el hallazgo de Romero-Carazas, R. et al (2022) en que muestra un coeficiente Rho -0.836, así también, un *p*-valor igual a 0.000, entonces se rechaza la hipótesis nula, como consecuencia, se infiere que en el presente estudio existe una relación estadística negativa y fuerte la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre los tipos de cobranza y la morosidad, cuya interpretación es: a mayor presencia de tipos de cobranza, menor será la fuerza de la morosidad dentro de la unidad de análisis. Este hallazgo indica que los tipos específicos de métodos de cobranza implementados por estas empresas no tienen un fuerte impacto en las tasas de morosidad. Si bien esto puede parecer inesperado, proporciona información valiosa para estas empresas. Pueden utilizar esta información para explorar otros

factores que pueden influir en los niveles de morosidad, como políticas crediticias, condiciones de pago o condiciones económicas. Al comprender la falta de correlación entre estas variables, las empresas de transporte de carga en Santa Anita, Lima, pueden perfeccionar sus estrategias de cobranza y prácticas de gestión financiera para abordar eficazmente la morosidad y mejorar su desempeño financiero general.

Hipótesis específica 3: El análisis sobre las formas de cobranzas revela un hallazgo importante. El *p-valor* 0.005 es menor al nivel de significación establecido 0.050, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, los datos de la muestra permiten identificar que existe evidencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión 3 “Formas de cobranzas” y la variable “morosidad”. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.518 lo que representa una correlación positiva y significativa.

Esto se corrobora con el hallazgo de Romero-Carazas, R. et al (2022) muestra un coeficiente Rho (-0.779), así también, un *p-valor* igual a (0.000), entonces se rechaza la hipótesis nula, como consecuencia, se infiere que en el presente estudio existe una relación estadística negativa y fuerte Todo lo anterior permite a las organizaciones utilizar esta información para perfeccionar sus enfoques de cobranza, mejorar la participación del cliente y optimizar los procesos de recuperación de deuda para obtener mejores resultados.

CONCLUSIONES

Se concluye que los hallazgos revelan una correlación directa y significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.561 indica una relación positiva media significativa. Esto resalta la importancia crítica de estrategias efectivas de gestión de cobranza para mitigar riesgos financieros.

Se concluye que no se encontró una correlación significativa entre las condiciones y plazos de pago claros y la morosidad. El coeficiente Rho de 0.191 y el p-valor de 0.312 refuerzan la falta de correlación significativa. Las empresas deben centrarse en otros factores que influyen en la morosidad, además, las condiciones de pago. Estos factores vendrían a ser bajos ingresos en los negocios, la mala administración, mala evaluación crediticia de los clientes y falta de uso de sistema software para hacer recordatorios de pago.

Se concluye que no se encontró evidencia de una correlación significativa entre los tipos de cobranza y la morosidad. El coeficiente Rho de 0.340 y el p-valor de 0.066 indican una correlación positiva, pero débil. Las empresas deben explorar otros factores como nuevos modelos de cobranza, además, los tipos de cobranza que ya existen como es la cobranza Administrativa o prejudicial, cobranza coactiva o judicial y cobranza mixta para abordar la morosidad.

Se concluye que se encontró una correlación directa y significativa entre las formas de cobranza y la morosidad. El coeficiente Rho de 0.518 y el p-valor de 0.005 respaldan esta correlación positiva significativa. Las empresas pueden optimizar los procesos de cobranza para mejorar la recuperación de deudas y los resultados financieros teniendo en cuenta una correcta base de datos de clientes morosos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las empresas que:

Se implementen estrategias efectivas de gestión de cobranza, ya que se encontró una correlación directa y significativa entre esta práctica y la reducción de la morosidad.

Que no se enfoquen únicamente en las condiciones y plazos de pago, ya que no se encontró una correlación significativa entre estos factores y la disminución de la morosidad. Se sugiere usar reporte de centrales de riesgos: Equifax, Experian y Sentinel empresarial para la correcta evaluación crediticia de los clientes.

Exploren otros factores adicionales a los tipos de cobranza, ya que no se encontró una correlación significativa entre estos y la reducción de la morosidad. Estos factores incluyen nuevos modelos de cobranza como el *Scoring* de cobranzas que es un modelo estadístico preventivo y reactivo, que predice la probabilidad de que un cliente activo con y sin morosidad presente un atraso y el *factoring* para obtener financiamiento rápido y mejorar su flujo de caja.

Optimicen y fortalezcan sus formas de cobranza, dado que se encontró una correlación directa y significativa entre estas y la disminución de la morosidad. Con dicho propósito, se han implementado numerosos desarrollos y estrategias como: envío de correos de cobranza, comunicación vía telefónica, enviar estados de cuenta sistematizados, mensajes masivos a través de software COVLINE que servirá para conseguir compromiso de pagos y maximizar la seguridad financiera de la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Catota, V. (2022) Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

CFPB, 2024 *¿Qué es un cobrador de deudas y por qué se comunica conmigo?* | Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. (2024, 26 febrero). Consumer Financial Protection Bureau. <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-un-cobrador-de-deudas-y-por-que-trata-de-comunicarse-conmigo-es-330/>

Córdova, F., & Mata, I. (2020). *Desarrollo de módulo de cobranza para la gestión de cartera* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Díaz, I. y Zamora, B. (2019) *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica- Financiera de la Empresa de Transporte N&V SAC Trujillo – Año 2018.* Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42501>

Díaz, L y Flores, D. (2020) *Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero* (Licenciatura). https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3540/Leydy_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Egafutura, s.f. *¿Qué son las Condiciones de pago?»* Glosario [\https://www.egafutura.com/glosario/condiciones-pago

Eugene F. Brigham Besley, S. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera* (Catorceava Edición). Mexico: Editorial Cengage Learning

Farias, J., & Portocarrero, A. (2020). *Determinantes de la morosidad crediticia del Sistema Bancario Peruano para el periodo 1998-2018.* [Tesis de bachillerato, Pontificia Universidad católica del Perú]. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18781/portocarrero%20rubina-farias%20vila-determinantes-de-la-morosidad-crediticia.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Getplika.com. (2022, 18 agosto). *Rotación de cuentas por cobrar.* Plika. <https://getplika.com/diccionario/cuentas-por-cobrar/>

- Gordillo, R. (2023, 22 agosto). Remesas de cobros y pagos: Qué son y cómo generarlas. Advantys. [https://advantys.es/remesas-de-cobros-y-pagos-que-son-y-como-generarlas/#%C2%BFQue son las remesas de cobros y pagos](https://advantys.es/remesas-de-cobros-y-pagos-que-son-y-como-generarlas/#%C2%BFQue%20son%20las%20remesas%20de%20cobros%20y%20pagos)
- Goyes, L. (2022). Control interno al proceso de cobranza de la Cooperativa de Transporte de Carga 6 de octubre de la ciudad de Babahoyo (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).
- Kahneman, Daniel. 2003. "Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics". *The American Economic Review* 93 (5): 1449–75.
- La política de créditos de una entidad financiera | Conexión ESAN. (s. f.). <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>
- Martínez 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/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Miuccio, L. (2023) Análisis económico de operaciones de intermediación y cobranza de seguros desde una perspectiva de precios de transferencia <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/24028>
- Moonflow. (2024, 19 marzo). Recuperación de deudas: definición y estrategias. Moonflow. <https://www.moonflow.ai/blog/recuperacion-de-deudas#:~:text=La%20recuperaci%C3%B3n%20de%20deudas%2C%20tambi%C3%A9n,un%20per%C3%ADodo%20de%20tiempo%20acordado.>
- Muriel, F. (2019) *Gestión de cobro y recuperación de cartera de la empresa Francisco Murillo S.A.S. Corporación Universitaria Minuto De Dios* https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16597/1/T.CP_MurielAcevedoFlorEdith_2019.pdf
- Nole, Griselda (2016) "Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015" Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE. (2019). Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2021 - Perú. Recuperado el 10 de junio de 2021, de <https://www.oecd.org/countries/peru/estadistica tributarias-america-latina-caribe-peru.pdf>.
- Oviedo, P. y Ramírez, D. (2022) Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Arequipa, periodo 2020 -2021. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b845f6e-638d-4f50-93dd-1c578c04b818/content>
- Pérez, U. (2021) Gestión de cobranza y nivel de morosidad en la agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021. Tesis de Licenciatura. Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/11199/1/12.%20T059_42111334_T.pdf
- Pérez et al. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Buenos Aires: Editorial Maipue. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/upla/138497?fs_q=metodologia_y_dise%c3%91os_en_la_investigacion_cientifica&prev=fs
- Reyes, I., & Urbina, R. S. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017
- Rodríguez, M. y Rodríguez, K. (2023) *Estructura e importancia del flujo de caja con fines de valoración de proyectos*. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25882/Articulo2%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saavedra Serrano, M. C. (2018). Aprendizaje Cooperativo basado en la Investigación. REDU. Revista de Docencia Universitaria, 16(1), 235-250. Disponible en: <https://doi.org/10.4995/redu.2018.9305>
- Sánchez y Reyes. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Suyon, C. y Sampertegui, D. (2021) Gestión de Cobranza para Incrementar la liquidez en la Empresa de Transporte El Águila Cargo Express S.A.C., Chiclayo. Universidad Señor de Sipán.

- Tamayo, A. y Escobar P. (2008). Análisis de estados financieros. Fundamentos y aplicación. Barcelona España: Ediciones Gestión 2000.
- Team, S. (2023, 5 mayo). Transporte Terrestre de carga: lo que necesitas saber. South Pacific Logistics. <https://web.splogistics.com/blog/post/789/transporte-terrestre-de-carga-lo-que-necesitas-saber>
- Tomas, G. & Cotrina, J. (2022) Organización para la cooperación y el desarrollo económico, OCDE y las Políticas Públicas: Incorporación del Perú 2022. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3008>
- Tversky, Amos, and Daniel Kahneman. 1981. "The Framing of Decisions and the Psychology of Choice". *Science* 211 (4481): 453–58.
- Vaccarello, M. O. (2022, 29 noviembre). Plan de Pagos ¿Qué es y Cómo Hacerlo? Sin Comisiones: El Comparador Más Honesto del Mercado. <https://sincomisiones.org/blog/plan-de-pagos>
- Zamora, N. (2024, 13 marzo). Qué es la morosidad y cómo se calcula. RedClaimer. <https://redclaimer.es/que-es-la-morosidad-y-como-se-calcula/>
- Zurita, V. y Zavaleta, J. (2021) Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo (licenciatura). Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8132/Zurita%20García%20Víctor%20%26%20Zavaleta%20Caro%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPÓTESIS Hipótesis general	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024?	Analizar la manera en que la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.	La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.	Variable 1: GESTIÓN DE COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> ○ Enfoque: Cuantitativo ○ Nivel: Correlacional ○ Tipo: Aplicada ○ Diseño: no experimental ○ Unidad de análisis: Empresa transportista de carga de Santa Anita
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera las condiciones y plazos de pago claros se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024?	Analizar la manera en que las condiciones y plazos de pago claros se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.	Las condiciones y plazos de pago claros se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.		
¿De qué manera los tipos de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024?	Analizar la manera en que los tipos de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.	Los tipos de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.		
¿De qué manera las formas de cobranza se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024?	Analizar la manera en que las formas de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.	Las formas de cobranza se relacionan significativamente con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024.	Variable 2: MOROSIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ○ Instrumento: Cuestionario

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
Variable 1 GESTIÓN DE COBRANZA A	La gestión de cobranzas se refiere a los procesos y estrategias utilizados por las empresas para gestionar y cobrar las deudas pendientes de los clientes	La variable se registrará a través de 15 ítems	D1: CONDICIONES Y PLAZOS DE PAGO CLAROS	% de empresarios que establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes	1	Ordinal
				% de empresarios que se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes	2	
				% de empresarios que toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos	3	
				% de empresarios que ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes	4	
				% de empresarios que determina el límite de crédito para cada cliente	5	
			D2: TIPOS DE COBRANZA	% de empresarios que categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa	6	
				% de empresarios que prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación	7	
				% de empresarios que utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas	8	
				% de empresarios que se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables	9	
				% de empresarios que utiliza herramientas y tecnologías para gestionar las nóminas de morosos	10	
			D3: FORMAS DE COBRANZA	% de empresarios que su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes	1	
				% de empresarios que se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables	12	
				% de empresarios que utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza	13	
				% de empresarios que mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza	14	
				% de empresarios que colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente	15	
Variable 2 MOROSIDA D	La morosidad se refiere a una situación en la que un cliente no realiza un pago en la fecha de vencimiento acordada en un	La variable se registrará a través de 15 ítems	D1: FRECUENCIA CON LA QUE SE PRODUCEN LOS INCUMPLIMIEN TOS	% de empresarios que rastrea y monitorea los casos de incumplimiento	16	
				% de empresarios que tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen	17	
				% de empresarios que tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos	18	

	contrato o acuerdo			% de empresarios que mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos	19
				% de empresarios que utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora	20
			D2: GRAVEDAD DE LOS IMPAGOS	% de empresarios que define su empresa la gravedad de los impagos	21
				% de empresarios que prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos	22
				% de empresarios que adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente	23
				% de empresarios que trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago	24
				% de empresarios que utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos	25
			D3: RAZONES DE LOS INCUMPLIMIENTOS	% de empresarios que identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros	26
				% de empresarios que prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales	27
				% de empresarios que en su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento	28
				% de empresarios que aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad	29
				% de empresarios que abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables	30

Anexo 3: Cuestionario para Empresas de Transporte de Carga

Variable 1: GESTIÓN DE COBRANZA

D1. ESTABLECER CONDICIONES Y PLAZOS DE PAGO CLAROS

1. ¿Establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

2. ¿Se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

3. ¿Toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

4. ¿Ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

5. ¿Determina el límite de crédito para cada cliente?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

D2: DETERMINAR LOS TIPOS DE COBRANZA

6. ¿Categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

7. ¿Prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

8. ¿Utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

9. ¿Se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

10. ¿Utiliza herramientas y tecnologías utiliza para gestionar las nóminas de morosos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

D3: DETERMINAR LAS FORMAS DE COBRANZA

11. ¿Su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

12. ¿Se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

13. ¿Utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

14. ¿Mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

15. ¿Colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

Variable 2: MOROSIDAD

D1: LA FRECUENCIA CON LA QUE SE PRODUCEN LOS INCUMPLIMIENTOS

16. ¿Rastrea y monitorea los casos de incumplimiento?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

17. ¿Tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

18. ¿Tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

19. ¿Mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

20. ¿Utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

D2: LA GRAVEDAD DE LOS IMPAGOS

21. ¿Define su empresa la gravedad de los impagos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

22. ¿Prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

23. ¿Adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

24. ¿Trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

25. ¿Utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

D3: LAS RAZONES DE LOS INCUMPLIMIENTOS

26. ¿Identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

27. ¿ Prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

28. ¿ En su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

29. ¿ Aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

30. ¿ Abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables?

Nunca ()

Casi nunca ()

Ocasionalmente ()

Casi siempre ()

Siempre ()

Anexo 4: Validación del Instrumento

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basado en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	ESCALA DE VALORACIÓN			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-

[36.pdf](#)

Lima, 24 de enero 2024

VALIDADOR 1: CUESTIONARIO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA

Variable 1:	GESTIÓN DE COBRANZA				
Población:	Todas las empresas de transporte de carga en Santa Anita				
D1: ESTABLECER CONDICIONES Y PLAZOS DE PAGO CLAROS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. ¿Establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes?	4	4	4	4	
2. ¿Se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes?		4	4	4	
3. ¿Toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos?		4	4	4	
4. ¿Ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes?		4	4	4	
5. ¿Determina el límite de crédito para cada cliente?		4	4	4	
D2: DETERMINAR LOS TIPOS DE COBRANZA					
6. ¿Categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa?	4	4	4	4	
7. ¿Prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación?		4	4	4	
8. ¿Utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas?		4	4	4	
9. ¿Se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables?		4	4	4	
10. ¿Utiliza herramientas y tecnologías utiliza para gestionar las nóminas de morosos?		4	4	4	
D3: DETERMINAR LAS FORMAS DE COBRANZA					
11. ¿Su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes?	4	4	4	4	
12. ¿Se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables?		4	4	4	
13. ¿Utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza?		4	4	4	
14. ¿Mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza?		4	4	4	
15. ¿Colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente?		4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma del validador experto	
Variable:	Variable 2: MOROSIDAD
Población:	Todas las empresas de transporte de carga en Santa Anita

D1: LA FRECUENCIA CON LA QUE SE PRODUCEN LOS INCUMPLIMIENTOS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
16. ¿Rastrea y monitorea los casos de incumplimiento?	4	4	4	4	
17. ¿Tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen?		4	4	4	
18. ¿Tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos?		4	4	4	
19. ¿Mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos?		4	4	4	
20. ¿Utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora?		4	4	4	
D2: LA GRAVEDAD DE LOS IMPAGOS					
21. ¿Define su empresa la gravedad de los impagos?	4	4	4	4	
22. ¿Prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos?		4	4	4	
23. ¿Adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente?		4	4	4	
24. ¿Trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago?		4	4	4	
25. ¿Utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos?		4	4	4	
D3: LAS RAZONES DE LOS INCUMPLIMIENTOS					
26. ¿Identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros?	4	4	4	4	
27. ¿Prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales?		4	4	4	
28. ¿En su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento?		4	4	4	
29. ¿Aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad?		4	4	4	
30. ¿Abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables?		4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

-

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) Docente USMP
Apellidos y nombres:	RUIZ CHAVEZ, PILAR ZOILA
Sexo:	Hombre (<input type="checkbox"/>) Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	Mg. En Administración
Grado académico¹	Licenciado (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad de San Martín de Porres
Cargo actual:	Docente Universitaria
Área de especialización	Comercio Internacional
N° telefónico de contacto	993799463
Correo electrónico de contacto	-
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input checked="" type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma

Validador

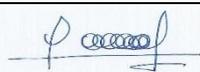
Experto

¹ los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

VALIDADOR 2: CUESTIONARIO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA

Variable 1:	GESTIÓN DE COBRANZA				
Población:	Todas las empresas de transporte de carga en Santa Anita				
D1: ESTABLECER CONDICIONES Y PLAZOS DE PAGO CLAROS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. ¿Establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes?	4	4	4	4	
2. ¿Se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes?		4	4	4	
3. ¿Toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos?		4	4	4	
4. ¿Ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes?		4	4	4	
5. ¿Determina el límite de crédito para cada cliente?		4	4	4	
D2: DETERMINAR LOS TIPOS DE COBRANZA					
6. ¿Categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa?	4	4	4	4	
7. ¿Prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación?		4	4	4	
8. ¿Utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas?		4	4	4	
9. ¿Se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables?		4	4	4	
10. ¿Utiliza herramientas y tecnologías utiliza para gestionar las nóminas de morosos?		4	4	4	
D3: DETERMINAR LAS FORMAS DE COBRANZA					
11. ¿Su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes?	4	4	4	4	
12. ¿Se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables?		4	4	4	
13. ¿Utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza?		4	4	4	
14. ¿Mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza?		4	4	4	
15. ¿Colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente?		4	4	4	

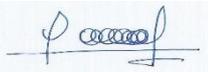
OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma del validador experto	
Variable:	Variable 2: MOROSIDAD
Población:	Todas las empresas de transporte de carga en Santa Anita

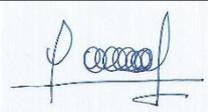
D1: LA FRECUENCIA CON LA QUE SE PRODUCEN LOS INCUMPLIMIENTOS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
16. ¿Rastrea y monitorea los casos de incumplimiento?	4	4	4	4	
17. ¿Tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen?		4	4	4	
18. ¿Tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos?		4	4	4	
19. ¿Mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos?		4	4	4	
20. ¿Utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora?		4	4	4	
D2: LA GRAVEDAD DE LOS IMPAGOS					
21. ¿Define su empresa la gravedad de los impagos?	4	4	4	4	
22. ¿Prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos?		4	4	4	
23. ¿Adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente?		4	4	4	
24. ¿Trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago?		4	4	4	
25. ¿Utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos?		4	4	4	
D3: LAS RAZONES DE LOS INCUMPLIMIENTOS					
26. ¿Identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros?	4	4	4	4	
27. ¿Prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales?		4	4	4	
28. ¿En su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento?		4	4	4	
29. ¿Aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad?		4	4	4	
30. ¿Abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables?		4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

-

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	SOBRINO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO
Sexo:	Hombre (X) Mujer () Edad 49 _____ (años)
Profesión:	ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Especialidad:	DERECHO CORPORATIVO Y NEGOCIACIÓN
Años de experiencia:	24 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente:	ASESOR CORPORATIVO LEGAL Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
Firma:	

¹ los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

VALIDADOR 3: CUESTIONARIO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA

Variable 1:	GESTIÓN DE COBRANZA				
Población:	Todas las empresas de transporte de carga en Santa Anita				
D1: ESTABLECER CONDICIONES Y PLAZOS DE PAGO CLAROS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. ¿Establece las condiciones de pago estándar que su empresa ofrece a los clientes?	4	4	4	4	
2. ¿Se asegura de que las condiciones de pago se comuniquen claramente a los clientes?		4	4	4	
3. ¿Toma un procedimiento para dar seguimiento a los clientes que se retrasan en sus pagos?		4	4	4	
4. ¿Ejecuta políticas y procedimientos crediticios para evaluar la solvencia de los nuevos clientes?		4	4	4	
5. ¿Determina el límite de crédito para cada cliente?		4	4	4	
D2: DETERMINAR LOS TIPOS DE COBRANZA					
6. ¿Categoriza los tipos de cobranzas que administra su empresa?	4	4	4	4	
7. ¿Prioriza las cobranzas en función de factores como la edad, el tamaño y la probabilidad de recuperación?		4	4	4	
8. ¿Utiliza su empresa para gestionar las cuentas morosas?		4	4	4	
9. ¿Se asegura de que su proceso de cobranza cumpla con todas las regulaciones y pautas aplicables?		4	4	4	
10. ¿Utiliza herramientas y tecnologías utiliza para gestionar las nóminas de morosos?		4	4	4	
D3: DETERMINAR LAS FORMAS DE COBRANZA					
11. ¿Su empresa utiliza formas de cobro establecidas para gestionar las cuentas pendientes?	4	4	4	4	
12. ¿Se asegura de que sus formas de cobranzas cumplan con todas las regulaciones y pautas aplicables?		4	4	4	
13. ¿Utiliza la tecnología y la automatización en sus formas de cobranza?		4	4	4	
14. ¿Mide la efectividad de la tecnología y la automatización para mejorar su proceso de gestión de cobranza?		4	4	4	
15. ¿Colabora con otros departamentos, como servicio al cliente y ventas, para garantizar que sus formas de cobro estén alineadas con los objetivos comerciales generales y las metas de satisfacción del cliente?		4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN: Adecuado

Firma del validador experto	
------------------------------------	--

Variable:	Variable 2: MOROSIDAD
Población:	Todas las empresas de transporte de carga en Santa Anita

D1: LA FRECUENCIA CON LA QUE SE PRODUCEN LOS INCUMPLIMIENTOS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
16. ¿Rastrea y monitorea los casos de incumplimiento?	4	4	4	4	
17. ¿Tiene procedimientos que sigue para abordar los problemas de incumplimiento cuando surgen?		4	4	4	
18. ¿Tiene políticas y procedimientos que tiene implementados para prevenir incumplimientos?		4	4	4	
19. ¿Mide la frecuencia y gravedad de los incumplimientos?		4	4	4	
20. ¿Utiliza métricas para realizar un seguimiento del desempeño de su equipo e identificar áreas de mejora?		4	4	4	
D2: LA GRAVEDAD DE LOS IMPAGOS					
21. ¿Define su empresa la gravedad de los impagos?	4	4	4	4	
22. ¿Prioriza los casos en función de la gravedad de los impagos?		4	4	4	
23. ¿Adopta medidas para identificar los casos que requieren atención urgente?		4	4	4	
24. ¿Trabaja con los clientes para abordar los problemas de impago?		4	4	4	
25. ¿Utiliza estrategias para fomentar el pago puntual y evitar futuros incumplimientos?		4	4	4	
D3: LAS RAZONES DE LOS INCUMPLIMIENTOS					
26. ¿Identifica los motivos más comunes de incumplimiento que encuentra en su proceso de gestión de cobros?	4	4	4	4	
27. ¿Prioriza estos motivos en función de su impacto en las operaciones comerciales?		4	4	4	
28. ¿En su empresa se identifica y rastrean las causas fundamentales del incumplimiento?		4	4	4	
29. ¿Aplica estrategias para fomentar el cumplimiento y prevenir futura morosidad?		4	4	4	
30. ¿Abordar las causas fundamentales del incumplimiento y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables?		4	4	4	

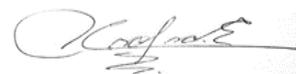
OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN: Adecuado

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X)
Apellidos y nombres:	Córdova Egocheaga, Jorge Luis
Sexo:	Masculino
Profesión:	Doctor en Educación, Doctor en Administración y PhD in statistics
Grado académico¹	Licenciado () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (x)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO)
Cargo actual:	Docente de Investigación Cuantitativa en el Doctorado de Administración
Área de especialización	Estadística e Investigación
N° telefónico de contacto	999437946
Correo electrónico de contacto	Dr.jcordovae@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (X)



Firma Validador Experto

¹ los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Anexo 5: Permiso para la aplicación de instrumento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Santa Anita, febrero del 2022

Yo, Jonathan Vitoria (Jefe de Cobranzas de la Empresa Transporte Narvaez, Santa Anita),

voluntariamente he decidido participar en la investigación realizada por la Srta. **Adriana Esther García Mechan**. Bachiller en Administración por la Universidad de San Martín de Porres titulada **GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2024**, cuyo objetivo general es "Analizar la manera en que los pagos atrasados y deudas incobrables se relacionan con la morosidad en empresas de transporte de carga en el distrito de Santa Anita, 2024". En tal sentido, doy mi consentimiento para ser encuestado.

Estoy informado sobre el carácter estrictamente confidencial de la encuesta, de modo que mi identidad como encuestado no será revelada. Al mismo tiempo enfatizo que mi participación es absolutamente voluntaria.

[Signature]
Fiona
DM

