

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD FINANZAS



TESIS

**LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA DE PUNO, 2024**

PRESENTADA POR:

FERNANDO ALVAREZ ACERO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



8.63%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 1 JUL 2025, 10:24 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.14%

● CHANGED TEXT
7.48%

Report #27288241

FERNANDO ALVAREZ ACERO // LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO, 2024 PRESENTADA POR: FERNANDO ALVAREZ ACERO RESUMEN El presente estudio tuvo como objetivo determinar cómo inciden las políticas de gestión de cobranza en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2024. 8 15 29 La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental – transversal. Se trabajó con una muestra de 35 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado. La variable independiente fue analizada a través de tres dimensiones: frecuencia de revisión de políticas, métodos de cobranza utilizados y criterios para evaluación de solvencia; mientras que la variable dependiente se abordó desde la liquidez, rentabilidad y eficiencia operativa. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial, aplicando la prueba de Chi Cuadrado. Los resultados mostraron una relación significativa entre las políticas de cobranza y la situación económica-financiera, con valores de significancia de 0.000 en todos los casos. Se concluye que la aplicación adecuada y periódica de políticas de cobranza incide positivamente en la mejora de los indicadores financieros de la institución, validando

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA DE PUNO, 2024**

PRESENTADA POR:

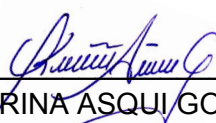
FERNANDO ALVAREZ ACERO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. MARLENE CUSHMONTESINOS

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

: 
Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 04 de julio del 2025.

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a mi madre Paulina ya que gracias a los valores que me inculcó desde pequeño me ayudó a ser una mejor persona, sé que desde el cielo siempre me cuida y guía mi camino en todo momento.

A mi hermano por sus palabras de aliento para seguir con mis estudios y ser un buen profesional, a mi pareja por brindarme su apoyo y compañía en todo momento, a mis compañeros y amigos que de una u otra manera contribuyeron para el logro de mis objetivos, de corazón se los dedico a todos ellos y muchas gracias por confiar en mi.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por haberme brindado una formación académica sólida, orientada a los valores, el compromiso social y el desarrollo profesional, permitiéndome adquirir los conocimientos y competencias necesarias para contribuir al crecimiento de mi región.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por fomentar en mí el espíritu crítico, la responsabilidad y la vocación de servicio, elementos fundamentales en mi proceso de formación universitaria.
- A los miembros del jurado calificador, por su valiosa participación en la presente investigación, cuyas observaciones y recomendaciones han contribuido al fortalecimiento y mejora del trabajo desarrollado.
- A mi asesor de tesis, por su permanente orientación, apoyo académico y compromiso durante todo el proceso investigativo, cuya guía ha sido fundamental para la culminación exitosa de este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. ANTECEDENTES	17
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	22
2.1.1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA	22
2.2.1. SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	26
2.2.1.1. LIQUIDEZ	26

2.2.1.2. RENTABILIDAD	26
2.2. MARCO CONCEPTUAL	27
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	29
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	30
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	30
3.3.1. POBLACIÓN	30
3.3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	31
3.3.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA	31
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	32
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	33
3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	35
3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
3.5.2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	36
3.5.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	36
3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	37

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL	38
4.2. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01	39
4.3. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02	39
4.4. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03	40

4.5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: POLITICAS DE GESTION DE COBRANZA	41
4.5.1. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 1: FRECUENCIA DE REVISIÓN DE POLÍTICAS	41
4.5.2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 2: MÉTODOS DE COBRANZA UTILIZADOS	43
4.5.3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 3: CRITERIOS PARA EVALUACIÓN DE SOLVENCIA	44
4.6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	46
4.6.1. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 1: LIQUIDEZ	46
4.6.2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD	48
4.6.3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA OPERATIVA	49
4.7. ESTADÍSTICO KR-20	51
4.8. PRUEBA DE NORMALIDAD	51
4.9. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL	52
4.10. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01	54
4.11. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02	55
4.12. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03	57
4.13. DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Distribución de la muestra	31
Tabla 02: Operacionalización de variables	33
Tabla 03: Resultado objetivo general	37
Tabla 04: Resultado objetivo específico 01	37
Tabla 05: Resultado objetivo específico 02	38
Tabla 06: Resultado objetivo específico 03	38
Tabla 07: Dimensión 1 Frecuencia de revisión de políticas	39
Tabla 08: Dimensión 2 Métodos de cobranza utilizados	41
Tabla 09: Dimensión 3 Criterios para evaluación de solvencia	42
Tabla 10: Dimensión 1 Liquidez	44
Tabla 11: Dimensión 2 Rentabilidad	45
Tabla 12: Dimensión 3 Eficiencia operativa	47
Tabla 13: Estadísticas KR-20	48
Tabla 14: Pruebas de normalidad	49
Tabla 15: Pruebas Chi Cuadrado entre las políticas de gestión de cobranza y la situación económica y financiera	50
Tabla 16: Pruebas Chi Cuadrado entre la frecuencia de revisión de las políticas de cobranza y la situación económica y financiera.	51
Tabla 17: Pruebas Chi Cuadrado entre los métodos de cobranza utilizados y la situación económica y financiera.	52
Tabla 18: Pruebas Chi Cuadrado entre los criterios para la evaluación de solvencia y la situación económica y financiera.	54

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Dimensión 1 Frecuencia de revisión de políticas	42
Figura 02: Dimensión 2 Métodos de cobranza utilizados	43
Figura 03: Dimensión 3 Criterios para evaluación de solvencia	45
Figura 04: Dimensión 1 Liquidez	47
Figura 05: Dimensión 2 Rentabilidad	48
Figura 06: Dimensión 3 Eficiencia operativa	50
Figura 07: Fotografía N° 01 de la aplicación del instrumento	78
Figura 08: Fotografía N° 02 de la aplicación del instrumento	79
Figura 09: Fotografía N° 03 de la aplicación del instrumento	80

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	70
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 03: Ficha de validación del instrumento	74
Anexo 04: Base de datos	76
Anexo 05: Evidencias aplicación del instrumento	78

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cómo inciden las políticas de gestión de cobranza en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2024. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental – transversal. Se trabajó con una muestra de 35 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado. La variable independiente fue analizada a través de tres dimensiones: frecuencia de revisión de políticas, métodos de cobranza utilizados y criterios para evaluación de solvencia; mientras que la variable dependiente se abordó desde la liquidez, rentabilidad y eficiencia operativa. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial, aplicando la prueba de Chi Cuadrado. Los resultados mostraron una relación significativa entre las políticas de cobranza y la situación económica-financiera, con valores de significancia de 0.000 en todos los casos. Se concluye que la aplicación adecuada y periódica de políticas de cobranza incide positivamente en la mejora de los indicadores financieros de la institución, validando así la hipótesis planteada.

Palabras clave: Eficiencia operativa, Liquidez, Políticas de cobranza, Rentabilidad, Situación económica.

ABSTRACT

The present study aimed to determine how debt collection management policies impact the economic and financial situation of the Puno Charity Society during the year 2024. The research was conducted using a quantitative, basic, correlational approach with a non-experimental cross-sectional design. A sample of 35 employees was used, who were administered a structured questionnaire. The independent variable was analyzed through three dimensions: frequency of policy review, collection methods used, and solvency assessment criteria; while the dependent variable was approached from the perspective of liquidity, profitability, and operational efficiency. The data were processed using descriptive and inferential statistics, applying the Chi-square test. The results showed a significant relationship between debt collection policies and the economic and financial situation, with significance values of 0.000 in all cases. It is concluded that the appropriate and periodic implementation of debt collection policies positively impacts the improvement of the institution's financial indicators, thus validating the proposed hypothesis.

Keywords: Operational efficiency, Liquidity, Collection policies, Profitability, Economic situation.

INTRODUCCIÓN

La justificación de este estudio se fundamenta en la necesidad de mejorar la gestión de cobranza en la Sociedad de Beneficencia de Puno para asegurar su estabilidad económica y financiera, lo que le permitirá cumplir con su misión social de atender a las poblaciones vulnerables. El problema identificado radica en la ineficiencia actual de las políticas de cobranza, que afectan tanto la liquidez como la solvencia de la institución. Ante esto, la investigación busca analizar cómo las políticas de gestión de cobranza inciden directamente en la situación económica y financiera de la entidad, considerando la relación entre estas variables y sus indicadores: la eficiencia operativa, el nivel de morosidad, los ingresos recuperados, la liquidez, y la capacidad de inversión.

El estudio es relevante porque permite identificar los puntos débiles en los procesos de cobranza y proponer soluciones basadas en mejores prácticas. Este análisis es clave para optimizar el tiempo promedio de recuperación de deudas, reducir las pérdidas por deudas incobrables y, en consecuencia, mejorar la sostenibilidad financiera de la Sociedad de Beneficencia. De este modo, la investigación no solo tiene un impacto práctico al mejorar la operatividad de la institución, sino que también aporta al conocimiento teórico sobre la gestión de cobranza y su influencia en la estabilidad financiera de las organizaciones.

Metodológicamente, el estudio se justifica en la aplicación de un enfoque cuantitativo para medir el impacto de las políticas de cobranza mediante indicadores como el porcentaje de morosidad, los días promedio de recuperación de deudas, y la liquidez actual. Asimismo, el enfoque cualitativo permitirá profundizar en la percepción de los empleados y deudores sobre los problemas y desafíos en el proceso de cobranza. Los resultados proporcionarán una base sólida para la implementación de políticas más eficientes, lo que permitirá a la Sociedad de Beneficencia de Puno optimizar sus recursos y asegurar su viabilidad financiera a largo plazo.

El informe final de investigación se estructura en varios capítulos. El Capítulo I aborda el planteamiento del problema, los antecedentes y los objetivos del estudio, detallando la justificación, formulación del problema. El Capítulo II comprende el marco teórico, conceptual e hipótesis de investigación, incluyendo los fundamentos teóricos, definiciones de variables, dimensiones e indicadores, así como la hipótesis general y específicas. En el Capítulo III se describe la metodología utilizada, especificando el tipo, enfoque, diseño, población, muestra, técnicas de recolección y análisis de datos. El Capítulo IV expone, analiza y discute los resultados obtenidos, contrastando con la teoría y antecedentes. A continuación, se presentan las conclusiones, que sintetizan los hallazgos en relación con los objetivos propuestos, seguidas de las recomendaciones, dirigidas a la institución u otros actores involucrados. Finalmente, se incluye la bibliografía, con todas las fuentes utilizadas, y los anexos, que contienen los instrumentos, cuadros estadísticos y documentos complementarios al estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, la gestión de cobranza se ha convertido en un componente clave para mantener la estabilidad económica de las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado. Las empresas e instituciones enfrentan el desafío de implementar políticas de cobranza que sean eficientes y que minimicen el riesgo de morosidad. Sin embargo, la complejidad de los mercados financieros, la inestabilidad económica en diversas regiones y las crisis globales, como la pandemia de COVID-19, han exacerbado los problemas relacionados con la recuperación de deudas. Estos factores han aumentado la morosidad a nivel global, afectando la liquidez de las empresas y reduciendo su capacidad para reinvertir en crecimiento o cumplir con sus obligaciones financieras.

Además, la implementación de políticas de cobranza adecuadas se enfrenta a obstáculos relacionados con la tecnología y los marcos regulatorios. En muchos países, la digitalización de los procesos de cobro ha mejorado la eficiencia, pero en regiones con menor acceso a tecnologías avanzadas, las entidades luchan por adoptar estos sistemas. Esto agrava el problema de la recuperación de deuda, creando una brecha entre las organizaciones que tienen los recursos para innovar en sus procesos y aquellas que dependen de métodos más tradicionales, a menudo ineficientes, de cobranza.

En el ámbito nacional, Perú enfrenta un panorama mixto en cuanto a la gestión de cobranza. Si bien el país ha avanzado en la adopción de nuevas tecnologías en algunos sectores, la morosidad sigue siendo un problema relevante, especialmente en las entidades que dependen de pagos por servicios o productos básicos. La falta de cultura de pago, unida a factores económicos como el bajo poder adquisitivo de gran parte de la población y los efectos de la informalidad, ha complicado el proceso de recaudación. Esto afecta no solo a las empresas privadas, sino también a instituciones públicas, que dependen de la recaudación para financiar sus actividades operativas y sociales.

Asimismo, el marco regulatorio en Perú aún enfrenta desafíos en términos de hacer cumplir las normativas relacionadas con la cobranza. Si bien existen leyes y mecanismos diseñados para proteger los derechos tanto de los deudores como de los acreedores, la aplicación efectiva de estas políticas varía considerablemente, lo que genera incertidumbre en los procesos de cobranza. Esto es particularmente evidente en sectores que prestan servicios a poblaciones más vulnerables, donde la capacidad de pago es baja y los recursos para la recuperación de deudas son limitados.

A nivel local, en la región de Puno, las dificultades en la gestión de cobranza son aún más pronunciadas debido a una combinación de factores socioeconómicos y estructurales. La informalidad económica en la región es alta, lo que significa que muchas personas y negocios operan fuera de los marcos regulados y, por lo tanto, no tienen obligaciones financieras claras o fáciles de hacer cumplir. Esto dificulta el proceso de cobranza, ya que muchas instituciones carecen de los mecanismos adecuados para abordar la morosidad de manera eficiente, lo que afecta gravemente su capacidad de generar ingresos regulares. Además, el acceso limitado a tecnologías de cobro modernas en esta región refuerza el uso de métodos tradicionales, que suelen ser ineficaces y costosos.

A estas dificultades se suma la baja capacidad de pago de los usuarios en Puno, especialmente en áreas rurales, donde los ingresos son bajos y las prioridades

económicas a menudo están orientadas a la subsistencia. Las instituciones locales, incluidas las benéficas, enfrentan el desafío de equilibrar su misión social con la necesidad de garantizar la sostenibilidad financiera. Sin una política de cobranza adecuada, estas organizaciones se ven atrapadas en una espiral de deudas no cobradas que impacta directamente en su operatividad y en su capacidad de brindar servicios esenciales.

En el contexto específico de la Sociedad de Beneficencia de Puno, las políticas de gestión de cobranza han demostrado ser ineficaces en muchos casos, lo que ha repercutido de manera negativa en su situación económica y financiera. La falta de personal especializado y la ausencia de un sistema estructurado de seguimiento de deudas han contribuido a altos niveles de morosidad. Esto ha disminuido la capacidad de la entidad para recaudar los fondos necesarios para operar de manera efectiva, afectando su capacidad de proveer servicios a la comunidad vulnerable, uno de sus principales objetivos.

Además, la infraestructura de cobro en la Sociedad de Beneficencia de Puno presenta deficiencias significativas. La falta de digitalización y de automatización en los procesos de cobro, sumada a la dependencia de métodos tradicionales, ha generado ineficiencias que afectan el flujo de caja. Sin una mejora en las políticas y en la infraestructura de cobranza, la situación económica de la Sociedad de Beneficencia podría continuar deteriorándose, poniendo en riesgo su capacidad de cumplir con sus responsabilidades sociales.

En este contexto, es evidente la necesidad urgente de revisar y mejorar las políticas de gestión de cobranza de la Sociedad de Beneficencia de Puno. Actualmente, las políticas de gestión de cobranza de la Sociedad de Beneficencia de Puno son insuficientes y obsoletas, limitándose a enfoques tradicionales sin estrategias modernas como la automatización o segmentación de deudores. Los documentos normativos institucionales

tocan de manera general el manejo financiero, pero no abordan específicamente cómo gestionar la cobranza o enfrentar la morosidad. Esta falta de políticas claras y actualizadas afecta negativamente la capacidad de la institución para recuperar sus ingresos, lo que pone en riesgo la sostenibilidad de sus programas sociales y operativos. La implementación de estrategias eficaces y proactivas en este ámbito es fundamental para restaurar la estabilidad económica y financiera de la institución, así como para garantizar su capacidad para continuar brindando servicios esenciales a la comunidad. Esto incluye el desarrollo de políticas claras y transparentes para el seguimiento y recuperación de cuentas por cobrar, así como la implementación de medidas para mejorar la eficiencia en la gestión de la cartera de clientes y reducir los retrasos en los pagos.

Abordar estos desafíos requerirá un enfoque integral y colaborativo que involucre a todas las partes interesadas relevantes, incluidos los empleados, la dirección y los beneficiarios de los servicios de la Sociedad de Beneficencia de Puno. Solo mediante un compromiso colectivo y acciones decisivas podrá la institución superar los obstáculos actuales y sentar las bases para un futuro financiero más sólido y sostenible.

1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.2.1 Problema General

¿Cómo incide las políticas de gestión de cobranza en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia de Puno, 2024?

1.1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo incide la frecuencia de revisión de políticas en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024?
- ¿Cómo incide los métodos de cobranza utilizados en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024?

- ¿Cómo incide los criterios para evaluación de solvencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024?

1.2. ANTECEDENTES

Internacionales

Noori et al. (2022), ofrece un análisis exhaustivo sobre cómo las políticas de cobranza afectan el desempeño financiero a nivel global. El estudio se basa en una muestra diversa de organizaciones en varios países y sectores, revelando que las políticas de cobranza bien estructuradas y consistentemente aplicadas no solo mejoran la liquidez de las empresas, sino que también contribuyen a la reducción de morosidad. Argumenta que una adecuada implementación de estas políticas puede fortalecer la estabilidad económica de las organizaciones al optimizar el flujo de efectivo y minimizar riesgos financieros. La investigación proporciona un marco teórico y práctico para que las organizaciones internacionales ajusten sus estrategias de cobranza a diferentes contextos y entornos económicos.

Nyabyenda & Murekeyimana (2022), investiga las prácticas de gestión de crédito en corporaciones multinacionales y su impacto en la estabilidad financiera. El artículo explora cómo las políticas de cobranza pueden ser adaptadas a diferentes regiones y contextos locales para optimizar la recuperación de ingresos. Destaca que una gestión efectiva del crédito requiere una integración de prácticas uniformes con flexibilidad para adaptarse a las variaciones regionales, lo que contribuye a una mayor cohesión financiera y reducción del riesgo de impago en mercados internacionales. El estudio proporciona un análisis de casos y estrategias efectivas implementadas por multinacionales para mejorar su desempeño financiero global.

León-Vega & Espinoza-Alcívar (2023), la investigación se enfocó en empresas que ofrecen servicios de crédito y gestión de cobros, con el objetivo de identificar las causas del aumento en la cartera vencida. Se revisaron aspectos clave de la gestión de

cobranzas y se realizaron entrevistas a gerentes financieros. El hallazgo principal fue que la falta de actualización en las políticas de crédito, especialmente en la evaluación del historial crediticio, es un factor crítico en la cartera vencida. Se concluyó que una gestión efectiva requiere políticas estrictas, evaluación detallada de créditos, condiciones claras de pago y uso de tecnología.

Peralta et al. (2021), el estudio busca analizar cómo las políticas de crédito y cobranza impactan la cartera del Súper Las Segovias S.A. durante el primer semestre de 2020. Se utiliza un enfoque cualitativo, basado en entrevistas, observación y revisión documental. Los resultados muestran que las políticas se aplican sin un manual específico, lo que afecta la morosidad al no evaluar adecuadamente a los deudores ni definir claramente sus responsabilidades. Se propone implementar un manual para mejorar la gestión crediticia y reducir la morosidad.

Nacionales

Díaz & Enríquez (2019), el objetivo de esta revisión es determinar cómo una buena gestión de cobranza impacta positivamente a las empresas, enfatizando su importancia en el contexto financiero. Se identificaron como principales causas del retraso en las cuentas por cobrar la falta de políticas adecuadas para los plazos de pago y el compromiso insuficiente del personal con la organización. La gestión de cuentas por cobrar busca aumentar la liquidez de la empresa, por lo que es fundamental establecer políticas claras que reflejen la situación financiera frente a sus obligaciones. El análisis reveló que la empresa carece de políticas definidas, especialmente en lo que respecta a créditos a empresas extranjeras, y que el personal no está debidamente capacitado para cumplir con las funciones requeridas en el área.

Mogollón (2021), en su investigación analiza cómo la gestión de cobranza impacta la gerencia financiera de una empresa. Se evaluó la eficiencia del personal, los procesos deficientes y la implementación de políticas de cobranza, utilizando un diseño no

experimental y enfoque cuantitativo. Los hallazgos indican una alta correlación positiva entre la gestión de cobranza y los resultados financieros, aunque la eficiencia del personal en cuentas por cobrar mostró un efecto negativo, dado que muchas cuentas corresponden a deudas vencidas. En conclusión, la gestión de cobranza influye en los resultados financieros, y se recomienda mejorar la capacitación del personal y optimizar los procesos de cobranza.

Jara (2024), la investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de una institución educativa particular en Trujillo, 2022. Utilizando un diseño pre-experimental y un enfoque mixto, se aplicaron entrevistas y análisis documental. Los resultados mostraron que en 2021, el índice de morosidad alcanzó un máximo de 68.86% en enero, mientras que la liquidez corriente era de 0.59, lo que indicaba problemas para cubrir deudas a corto plazo. Sin embargo, tras implementar nuevas políticas de cobranza, en 2022 el retraso en pagos se redujo a 29.20% en enero y la liquidez corriente mejoró a 1.34, evidenciando que una gestión efectiva de cobranza tiene un impacto positivo en la liquidez de la institución.

Mayta (2022), el estudio titulado “Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad en la empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo 2021” tuvo como objetivo determinar cómo la gestión de cobranzas afecta la rentabilidad de la empresa. Con un enfoque cualitativo, descriptivo y propositivo, se utilizaron entrevistas y análisis documental dirigidos al Gerente y Contador. Los resultados indicaron que un proceso de cobranza adecuado mejora la rentabilidad al optimizar niveles de cobranza y fortalecer relaciones con los clientes mediante políticas efectivas. Se anticipó que la implementación de este sistema reduciría drásticamente la morosidad y mejoraría significativamente los ingresos, proyectando una disminución del 40.36% en cuentas por cobrar para 2022, lo que resultaría en un aumento considerable en la rentabilidad de la empresa.

Locales

Mansilla et al. (2024), el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno durante el año 2021. La investigación fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra incluyó a 92 responsables financieros de la institución. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de -0.507 y un valor p de 0.000 , lo que sugiere una relación inversa significativa entre ambas variables: a mejores estrategias de cobranza, menor es el nivel de morosidad.

Ramirez (2020), el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl en 2019. Se utilizó un enfoque correlacional con diseño no experimental y corte transversal, aplicando un cuestionario validado a una muestra de 102 responsables financieros de estudiantes morosos. El análisis mostró un coeficiente de correlación de Spearman de -0.597 y un valor de significancia de 0.000 , lo que indica una correlación negativa moderada: a mayor uso de estrategias de cobranza, menor es la morosidad.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo las políticas de gestión de cobranza inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la incidencia de la revisión de políticas en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.
- Determinar la incidencia de los métodos de cobranza utilizados en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.
- Determinar la incidencia de los criterios para la evaluación de solvencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

Las políticas de gestión de cobranza son un conjunto de directrices que establecen cómo una empresa debe manejar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar. Su principal objetivo es optimizar el flujo de caja al reducir el tiempo y costo asociado con la cobranza de deudas. Estas políticas definen procedimientos claros para la comunicación con los clientes, estableciendo cuándo y cómo se realizarán los seguimientos y las negociaciones. Al tener políticas bien definidas, la empresa puede asegurar una recuperación efectiva de sus recursos, minimizando el riesgo de incobrabilidad y manteniendo una relación positiva con los clientes (CONTPAQI, s. f.).

Dentro de las políticas de gestión de cobranza, es fundamental establecer estrategias específicas que guíen el proceso. Estas estrategias pueden incluir la segmentación de clientes según su perfil de riesgo, el uso de recordatorios automatizados y la implementación de plazos flexibles para pagos. Por ejemplo, una empresa puede optar por enviar recordatorios amistosos antes de que las cuentas se venzan, lo que puede facilitar la recuperación de deudas. Además, en casos de clientes con historial de pago irregular, se pueden establecer planes de pago personalizados que les permitan cumplir con sus obligaciones sin afectar su relación comercial (Espinosa, 2023).

Para que las políticas de gestión de cobranza sean efectivas, es crucial implementar un sistema de monitoreo y evaluación. Esto implica establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) que midan la efectividad de las estrategias de cobranza, como el tiempo promedio de cobranza y la tasa de recuperación de cuentas. Regularmente, se deben revisar estos indicadores para identificar tendencias y áreas que requieren ajustes. Además, el feedback del personal encargado de la cobranza puede proporcionar información valiosa para mejorar continuamente los procesos. Con un enfoque proactivo en la evaluación, la empresa puede adaptarse rápidamente a cambios en el comportamiento del cliente y en el entorno económico, asegurando así el éxito de su gestión de cobranza (Moonflow, 2021).

2.1.1.1. Frecuencia de Revisión de Políticas

La revisión regular de las políticas de cobranza es esencial para garantizar que estas se mantengan relevantes y efectivas frente a un entorno empresarial en constante cambio. Los factores económicos, cambios en la legislación y variaciones en el comportamiento del consumidor pueden afectar significativamente la eficacia de las políticas. Establecer una frecuencia adecuada para estas revisiones permite a las empresas identificar y abordar rápidamente cualquier ineficiencia o área de mejora en sus procesos de cobranza. Esta práctica no solo protege los ingresos, sino que también contribuye a mantener una buena relación con los clientes al adaptar las políticas a sus necesidades (Gómez, 2021).

Para asegurar una revisión efectiva, es fundamental establecer un calendario de revisión claro. Dependiendo de la dinámica del negocio y el entorno del mercado, este calendario puede ser trimestral, semestral o anual. Las revisiones trimestrales, por ejemplo, permiten una respuesta más ágil a cambios repentinos en el comportamiento de los clientes o en el contexto económico. Además, incluir diferentes departamentos en el proceso de revisión,

como finanzas, ventas y atención al cliente, puede proporcionar perspectivas valiosas y fomentar un enfoque colaborativo en la gestión de cobranza (Díaz & Enríquez, 2019).

Durante cada revisión, es crucial integrar la retroalimentación del personal involucrado en la cobranza y considerar las mejores prácticas del sector. Esto implica analizar los resultados obtenidos, como las tasas de recuperación y el tiempo promedio de cobranza, y comparar estos datos del sector. El aprendizaje de otras empresas o la adopción de nuevas tecnologías también pueden ser considerados. Esta integración de información y experiencia ayuda a refinar las políticas, asegurando que se adapten a las realidades actuales del mercado y a las expectativas de los clientes, lo que a su vez mejora la eficacia general del proceso de cobranza (FasterCapital, 2020).

2.1.1.2. Métodos de Cobranza Utilizados

La cobranza proactiva es un enfoque que implica contactar a los deudores antes de que sus cuentas se vuelvan vencidas. Este método busca prevenir el incumplimiento al recordar a los clientes sobre sus obligaciones de pago de manera amigable. Se pueden utilizar correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas para realizar recordatorios anticipados. Este enfoque no solo ayuda a mantener un flujo de caja saludable, sino que también mejora la relación con los clientes al demostrar que la empresa está dispuesta a comunicarse y ayudar en la gestión de sus pagos (García, 2022).

La tecnología juega un papel crucial en la modernización de los métodos de cobranza. Herramientas como software de gestión de cobranza permiten automatizar tareas repetitivas, como el envío de recordatorios de pago y la actualización de registros de cuentas por cobrar. Además, estas plataformas pueden proporcionar análisis de datos que ayudan a identificar patrones de pago y segmentar clientes según su comportamiento. El uso de tecnología no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que

también libera tiempo para que el personal de cobranza se enfoque en negociaciones más complejas y en la construcción de relaciones con los clientes (Debitia, 2023).

La negociación personalizada es un método que se centra en adaptar las condiciones de pago a las circunstancias específicas de cada cliente. Este enfoque reconoce que no todos los clientes tienen la misma capacidad de pago y que la flexibilidad puede ser clave para recuperar deudas. Por ejemplo, se pueden ofrecer planes de pago escalonados, descuentos por pago anticipado o extensiones de plazos. Al personalizar la negociación, las empresas no solo aumentan sus tasas de recuperación, sino que también fomentan una relación de confianza y lealtad con los clientes, lo que puede resultar en beneficios a largo plazo para ambas partes (APD, 2022).

2.1.1.3. Criterios para Evaluación de Solvencia

El análisis financiero es un pilar fundamental en la evaluación de la solvencia de un cliente. Este proceso implica la revisión de los estados financieros, incluyendo el balance general y el estado de resultados, para determinar la salud económica del cliente. Los ratios de liquidez, como el ratio corriente y el ratio rápido, son herramientas clave que permiten medir la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Un análisis exhaustivo ayuda a identificar posibles riesgos financieros y a predecir el comportamiento de pago, lo que permite a la empresa tomar decisiones informadas sobre la concesión de crédito (Nava Rosillón, 2009a).

El historial de crédito es otro criterio crucial para evaluar la solvencia. Este se refiere a la información sobre cómo el cliente ha manejado sus deudas en el pasado, incluyendo la puntualidad de los pagos y cualquier incidente de incumplimiento. Consultar informes de crédito de agencias especializadas proporciona una visión clara del comportamiento de pago del cliente, permitiendo a la empresa identificar patrones de riesgo. Un buen historial de crédito sugiere una mayor probabilidad de que el cliente cumpla con sus

obligaciones futuras, mientras que un historial problemático puede indicar la necesidad de precauciones adicionales (FasterCapital, 2021).

La capacidad de ingresos del cliente es un criterio vital que evalúa no solo los ingresos actuales, sino también las proyecciones futuras. Esto implica analizar la estabilidad y sostenibilidad de los ingresos del cliente, considerando factores como la industria en la que opera, el entorno económico y su modelo de negocio. Al evaluar la capacidad de ingresos, las empresas pueden determinar si un cliente tiene el potencial para cumplir con sus obligaciones de pago a largo plazo. Un análisis detallado de las fuentes de ingreso y su variabilidad ayuda a mitigar el riesgo de impago y a establecer términos de crédito adecuados (Parada, 2022).

2.2.1. SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

2.2.1.1. LIQUIDEZ

La liquidez es un indicador clave que mide la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Se refiere a la disponibilidad de activos líquidos, como efectivo y equivalentes, que pueden utilizarse para saldar deudas inminentes. La evaluación de la liquidez se realiza a través de ratios como el ratio corriente y el ratio rápido, que proporcionan información sobre la relación entre activos y pasivos a corto plazo. Mantener una adecuada liquidez es esencial para la operación diaria de la empresa, ya que un flujo de caja insuficiente puede llevar a dificultades financieras, afectando la capacidad de la empresa para operar y crecer (BBVA, 2021).

2.2.1.2. RENTABILIDAD

La rentabilidad es otro aspecto crítico de la situación económica y financiera de una empresa, ya que mide su capacidad para generar ganancias en relación con sus ingresos y costos. Evaluar los márgenes de ganancia, que incluyen la utilidad bruta, operativa y neta, ofrece una visión clara de la eficiencia operativa y de cómo la empresa maneja sus costos. Un análisis detallado del retorno sobre la inversión (ROI) también es fundamental,

ya que permite evaluar la efectividad de las inversiones realizadas. Una rentabilidad sostenible es crucial para el crecimiento a largo plazo, ya que permite a la empresa reinvertir en su negocio y adaptarse a los cambios del mercado (Torres, 2023).

2.2.1.3. Eficiencia operativa

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una empresa para utilizar sus recursos de manera óptima para generar ingresos y controlar costos. Esto implica un análisis exhaustivo de los procesos internos y la identificación de áreas donde se pueden mejorar la productividad y reducir el desperdicio. Medir la rotación de activos, que indica cuán efectivamente se utilizan los recursos para generar ventas, es una de las formas de evaluar esta eficiencia. Mejorar la eficiencia operativa no solo contribuye a reducir costos, sino que también mejora la satisfacción del cliente, lo que es fundamental para el éxito a largo plazo de la empresa (Baena, 2023).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Análisis financiero. Proceso de evaluación de la situación financiera de una empresa mediante el uso de estados financieros y otros indicadores económicos. La gestión de cobranza es una variable clave en el análisis financiero (Nava Rosillón, 2009b).

Capital de Trabajo. Diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes de una empresa. Una gestión eficiente de cobranza contribuye a optimizar el capital de trabajo al mejorar la rotación de cuentas por cobrar (García-Aguilar et al., 2017).

Ciclo de Efectivo. Periodo de tiempo que transcurre desde que una empresa invierte en inventarios hasta que recibe el pago por las ventas realizadas. La gestión de cobranza es crucial para minimizar el ciclo de efectivo y mejorar la rotación de capital (Díaz Cuenca et al., 2021).

Eficiencia Operativa. Capacidad de una organización para maximizar su producción y minimizar sus costos. La gestión de cobranza impacta en la eficiencia operativa al

mejorar el flujo de caja y reducir las pérdidas por deudas incobrables (FasterCapital, 2019).

Estado Financiero. Documentos que proporcionan información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una empresa. Los estados financieros son fundamentales para evaluar el impacto de la gestión de cobranza (ESIC, 2023).

Gestión de Cobranza. Proceso mediante el cual una organización gestiona el cobro de sus cuentas por cobrar, incluyendo la identificación de deudores, la determinación de plazos de pago, y la implementación de estrategias para asegurar el pago oportuno de las deudas (Czerny, 2019).

Indicadores de Desempeño. Medidas utilizadas para evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones de una empresa. En el contexto de la gestión de cobranza, los indicadores de desempeño incluyen el periodo medio de cobro y la tasa de morosidad (Villanueva et al., 2021).

Liquidez. Capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo sin incurrir en pérdidas significativas. Una gestión eficiente de cobranza mejora la liquidez al reducir el periodo de cobro (CESCE, s. f.).

Políticas de Crédito. Conjunto de directrices que una empresa establece para conceder crédito a sus clientes, determinando los términos y condiciones bajo los cuales se otorgan créditos y se gestionan las cuentas por cobrar (Buendia, 2017).

Rentabilidad. Capacidad de una empresa para generar beneficios a partir de sus operaciones. Una gestión de cobranza eficaz puede aumentar la rentabilidad al asegurar el cobro oportuno de las ventas realizadas a crédito (Castro, s. f.).

Solvencia. Capacidad de una organización para cumplir con sus obligaciones financieras a largo plazo. La solvencia se ve influenciada por la eficiencia en la gestión de cobranza, ya que ésta afecta la estabilidad financiera y la capacidad de generar ingresos sostenibles (Martínez, 2022).

Sostenibilidad Financiera. Capacidad de una organización para mantener su funcionamiento y crecimiento a largo plazo mediante una gestión financiera eficiente. La gestión de cobranza contribuye a la sostenibilidad financiera al asegurar un flujo de ingresos constante (Valle Núñez, 2020).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Las políticas de cobranza inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La frecuencia de revisión de las políticas de cobranza inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.
- Los métodos de cobranza utilizados inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.
- Los criterios para la evaluación de solvencia inciden de manera significativa en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en la Sociedad de Beneficencia de Puno, una entidad ubicada en el departamento de Puno, provincia de Puno, distrito de Puno, Perú. ubicado en la dirección Jr. Lima N° 903. Esta organización se dedica a brindar asistencia social a los sectores más vulnerables de la comunidad, incluyendo servicios de albergue, alimentación, y apoyo en salud y educación. La elección de esta zona de estudio se basa en la relevancia de la gestión de cobranza para la sostenibilidad financiera de una entidad sin fines de lucro, como es la Sociedad de Beneficencia de Puno.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Puno, que incluye a empleados de diversos niveles jerárquicos y áreas funcionales, tales como administración, finanzas, atención al público y servicios sociales. Esta diversidad es fundamental, ya que permite obtener una perspectiva integral sobre las políticas de gestión de cobranza y su impacto en la situación económica y financiera de la entidad. Al incluir a representantes de distintas áreas, se busca captar opiniones y experiencias variadas que reflejan cómo estas políticas influyen en la operación diaria y en la sostenibilidad financiera de la organización. Este enfoque proporciona un análisis

más completo y enriquecido, que puede contribuir a mejorar las estrategias de cobranza y a optimizar la gestión de recursos en la Sociedad de Beneficencia de Puno.

3.3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra se consideró igual al tamaño de la población, es decir, 35 trabajadores. Dado que la población es relativamente pequeña y manejable, se optó por un tamaño de muestra censal para asegurar que todos los miembros de la población sean incluidos en el análisis. Esto permitió una representación completa y detallada de todos los trabajadores, evitando la necesidad de realizar muestreos adicionales y garantizando que las conclusiones reflejan las percepciones y experiencias de toda la población estudiada.

Tabla 01: Distribución de la muestra

ÁREA	NÚMERO DE TRABAJADORES
Administración	10
Finanzas	8
Atencion al publico	7
Servicios sociales	10
TOTAL	35

Fuente: Elaboración propia a partir de datos institucionales de la Sociedad de Beneficencia de Puno.

3.3.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La selección de la muestra se llevó a cabo mediante un método no probabilístico censal. Esto implicó que se seleccionaron los trabajadores que estuvieron disponibles y dispuestos a participar en el estudio. Este método se utilizó debido a la facilidad de acceso y la disponibilidad de los participantes dentro de la organización. Aunque este

enfoque no garantizó una representación aleatoria de la población, permitió obtener datos valiosos y relevantes en función de los recursos y condiciones disponibles.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Enfoque: Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se utilizó para medir y analizar datos mediante la estadística relacionados con las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno. Este enfoque permitió obtener resultados precisos y generalizables (Arias & Covinos, 2021).

Tipo: Básico

El estudio es de tipo básico, ya que busca generar conocimiento y comprender las relaciones entre las variables estudiadas, sin la intención directa de aplicar los resultados a la resolución de problemas prácticos inmediatos (Bernal, 2016).

Nivel: Correlacional

El nivel de la investigación es correlacional, lo que implica analizar la incidencia entre las políticas de gestión de cobranza y la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno. Se buscó identificar si existe una incidencia significativa entre estas variables (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño: No Experimental - Transversal

El diseño de la investigación es no experimental y transversal. Esto significa que los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin manipular las variables de estudio. Se observó y analizó la situación tal como existe en el momento de la recolección de datos (Hernández et al., 2010).

Método: Descriptivo - Correlacional

El método utilizado fue descriptivo-correlacional. En primer lugar, se describen las políticas de gestión de cobranza y la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno mediante estadísticas descriptivas. Posteriormente, se analiza la

incidencia entre estas variables utilizando técnicas estadísticas correlacionales (Gallardo, 2017).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE GENERAL

Variable Independiente: Políticas de gestión de cobranza

Variable Dependiente: Situación económica y financiera

VARIABLES ESPECÍFICAS

Variable Independiente: Frecuencia de revisión de políticas

Variable Dependiente: Situación económica y financiera

Variable Independiente: Métodos de cobranza utilizados

Variable Dependiente: Situación económica y financiera

Variable Independiente: Criterios para evaluación de solvencia

Variable Dependiente: Situación económica y financiera

3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 02: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORES
Políticas de gestión de cobranza	Las políticas de gestión de cobranza se refieren al conjunto de normas, procedimientos y estrategias que una organización implementa para asegurar la recuperación eficiente y efectiva de los pagos pendientes por parte de sus deudores. Estas políticas incluyen aspectos como los términos de crédito, los métodos de recordatorio y seguimiento de pagos, las acciones para la recuperación de deudas y las medidas preventivas para	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de Revisión de Políticas • Método de Cobranza Utilizados • Criterios para Evaluación de Solvencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de revisión de políticas • Procedimiento formal para la revisión de políticas • Última actualización de las políticas • Diversidad de métodos de cobranza • Eficacia percibida de cada método • Frecuencia de uso de cada método • Número de criterios utilizados • Frecuencia de actualización de los criterios • Efectividad percibida de los criterios 	Nominal	1 = SI 2 = NO

	minimizar el riesgo de morosidad.				
Situación económica y financiera	La situación económica y financiera de una organización se refiere a su capacidad para generar ingresos suficientes para cubrir sus costos operativos, cumplir con sus obligaciones financieras y mantener un flujo de caja positivo. Esta situación se evalúa a través de indicadores financieros como la liquidez, la rentabilidad, el endeudamiento y la eficiencia operativa.	•	Liquidez	•	Ratio de liquidez corriente
		•	Rentabilidad	•	Ratio de liquidez inmediata
		•	Eficiencia operativa	•	Tiempo de conversión de activos
				•	Margen de rentabilidad neta
				•	Retorno sobre activos (ROA)
				•	Retorno sobre patrimonio (ROE)
				•	Periodo de cobro de cuentas por cobrar
				•	Ratio de rotación de activos
				•	Costos operativos sobre ventas
				Nominal	1 = SI 2 = NO

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica de recolección de datos

Encuesta

La encuesta fue una de las principales técnicas de recolección de datos para este estudio. Se diseñó un cuestionario estructurado que permitió recopilar información

detallada sobre las prácticas y percepciones relacionadas con la gestión de cobranza. Las encuestas se distribuyeron entre los empleados y deudores de la Sociedad de Beneficencia de Puno. Este enfoque cuantitativo permitió obtener datos precisos y estandarizados que pueden ser fácilmente analizados para identificar patrones y tendencias en la gestión de cobranza y su impacto en la situación económica y financiera de la organización.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El principal instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Este cuestionario se diseñó con preguntas para evaluar de manera precisa las prácticas y opiniones sobre la gestión de cobranza. Estuvo estructurado en varias secciones, que incluyen frecuencia de revisión de políticas, métodos de cobranza utilizados, criterios para evaluación de solvencia. Este enfoque garantiza que se obtenga una visión completa y detallada de las percepciones y prácticas relacionadas con la gestión de cobranza en la Sociedad de Beneficencia de Puno.

3.5.2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

La validez del cuestionario fue asegurada mediante la revisión y validación por parte de dos expertos. Su retroalimentación permitió ajustar el contenido y la formulación de las preguntas para garantizar que el cuestionario cumpla con los objetivos de la investigación. Ver **11.3. Anexo 03: Formato de validación de instrumento.**

3.5.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento es esencial para asegurar la consistencia y precisión de las mediciones en una investigación. En este estudio, se evaluó dicha confiabilidad mediante el coeficiente KR-20, una variante del Alfa de Cronbach diseñada específicamente para instrumentos con ítems dicotómicos, como respuestas de tipo sí/no o verdadero/falso. Este coeficiente, propuesto por Kuder y Richardson, estima la

consistencia interna del cuestionario a través de la relación entre la varianza verdadera calculada a partir de la suma de las covarianzas entre los ítems y la varianza total de las puntuaciones.

3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Estadísticas Descriptivas

Las estadísticas descriptivas se utilizan para resumir y describir las características principales de los datos obtenidos de las encuestas. Estas estadísticas proporcionaron una visión general de las prácticas y percepciones sobre la gestión de cobranza, permitiendo identificar patrones y tendencias en los datos.

Análisis inferencial

Se empleó la prueba de Chi Cuadrado, perteneciente a las pruebas no paramétricas, con el propósito de determinar la incidencia entre las variables de interés: las políticas de gestión de cobranza y los resultados económicos y financieros. Esta prueba fue seleccionada debido a que la prueba de normalidad indicó que las variables no siguen una distribución normal. El análisis realizado permite identificar si existe una incidencia significativa entre las prácticas de cobranza y la situación financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, proporcionando información relevante sobre el impacto de dichas políticas en el desempeño económico de la entidad.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL

Tabla 03: Resultado objetivo general

Objetivo	χ^2	gl	p-valor	Conclusión
Determinar cómo las políticas de gestión de cobranza inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.	97.355	35	0.000	Incidencia significativa

El resultado obtenido en la Tabla 03 muestra un valor de 97.355 con un p-valor de 0.000, menor al nivel de significancia de 0.05, lo que permite afirmar que existe una incidencia significativa entre las políticas de gestión de cobranza y la situación económica y financiera. Esto indica que las decisiones relacionadas con la cobranza tienen un impacto real en el desempeño financiero de la Sociedad de Beneficencia de Puno durante el año 2024.

4.2. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01

Tabla 04: Resultado objetivo específico 01

Objetivo	χ^2	gl	p-valor	Conclusión
Determinar la incidencia de la revisión de políticas en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.	34.992	10	0.000	Incidencia significativa

En la Tabla 04 el valor chi cuadrado de 34.992 y el p-valor de 0.000, menor al nivel de significancia de 0.05, evidencian que la frecuencia con la que se revisan las políticas de cobranza incide significativamente en la situación económica y financiera. Esto demuestra que mantener actualizadas las políticas mejora el control financiero y la toma de decisiones en la institución.

4.3. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02

Tabla 05: Resultado objetivo específico 02

Objetivo	χ^2	gl	p-valor	Conclusión
Determinar la incidencia de los métodos de cobranza utilizados en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.	44.888	15	0.000	Incidencia significativa

En la Tabla 05 se muestra un resultado de 44.888 y p-valor de 0.000, se comprueba que los métodos de cobranza utilizados tienen una incidencia significativa en la situación

económica y financiera. Esto indica que aplicar mecanismos adecuados de cobranza mejora la recuperación de ingresos y refuerza la salud financiera institucional.

4.4. RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

Tabla 06: Resultado objetivo específico 03

Objetivo	χ^2	gl	p-valor	Conclusión
Determinar la incidencia de los criterios para la evaluación de solvencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.	39.958	15	0.000	Incidencia significativa

En la Tabla 06 se muestra un resultado de 39.958 y p-valor de 0.000, confirma que los criterios para la evaluación de solvencia inciden significativamente en la situación económica y financiera. Evaluar correctamente la capacidad de pago de los usuarios permite controlar el riesgo crediticio y mantener la estabilidad financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno en 2024.

4.5. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

4.5.1. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 1: FRECUENCIA DE REVISIÓN DE POLÍTICAS

Tabla 07: Dimensión 1 Frecuencia de revisión de políticas

Item	No		Si		Total	
	n	%	n	%	N	%
1.- ¿Se revisan las políticas de cobranza de forma regular?	7	20.0%	28	80.0%	35	100.0%
2.- ¿Existe un procedimiento formal para la revisión de las políticas de cobranza?	7	20.0%	28	80.0%	35	100.0%
3.- ¿Se han actualizado las políticas de cobranza en el último año?	7	20.0%	28	80.0%	35	100.0%

Fuente: SPSS v. 27

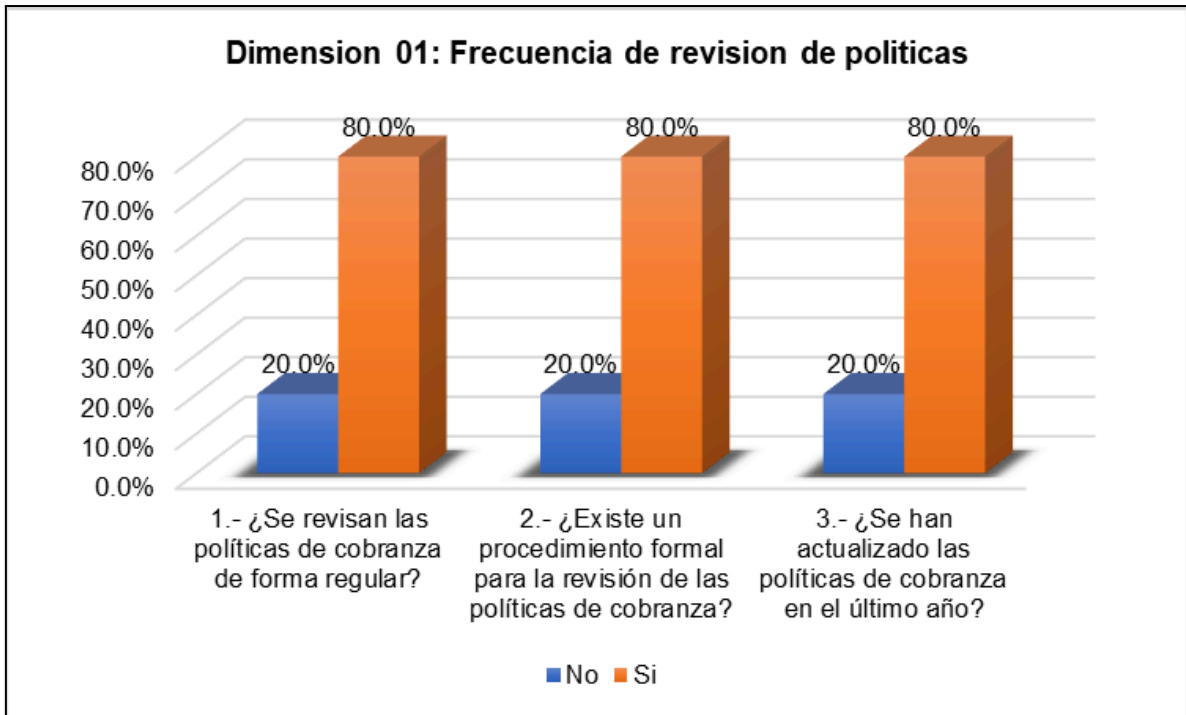


Figura 01: Dimensión 1 Frecuencia de revisión de políticas

Interpretación

En la Tabla 07 y Figura 01 se presentan los resultados correspondientes a la Dimensión 1: Frecuencia de revisión de políticas. Los datos muestran que el 80.0% de los encuestados respondió afirmativamente a los tres ítems evaluados, lo que indica que la mayoría reconoce que sí se revisan las políticas de cobranza de forma regular, que existe un procedimiento formal para dicha revisión, y que estas políticas han sido actualizadas en el último año. Por otro lado, un 20.0% de los encuestados manifestó que no se realizan estas acciones, lo cual refleja la existencia de una minoría que percibe debilidades en el proceso de actualización y revisión de políticas de cobranza. En general, los resultados evidencian una tendencia positiva hacia una gestión activa y periódica de las políticas de cobranza dentro de la organización evaluada.

4.5.2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 2: MÉTODOS DE COBRANZA UTILIZADOS

Tabla 08: Dimensión 2 Métodos de cobranza utilizados

Item	No		Si		Total	
	n	%	n	%	N	%
4.- ¿Se utilizan múltiples métodos de cobranza?	8	22.9%	27	77.1%	35	100.0%
5.- ¿Considera que los métodos de cobranza utilizados son eficaces?	10	28.6%	25	71.4%	35	100.0%
6.- ¿Se utilizan los métodos de cobranza con frecuencia?	9	25.7%	26	74.3%	35	100.0%

Fuente: SPSS v. 27

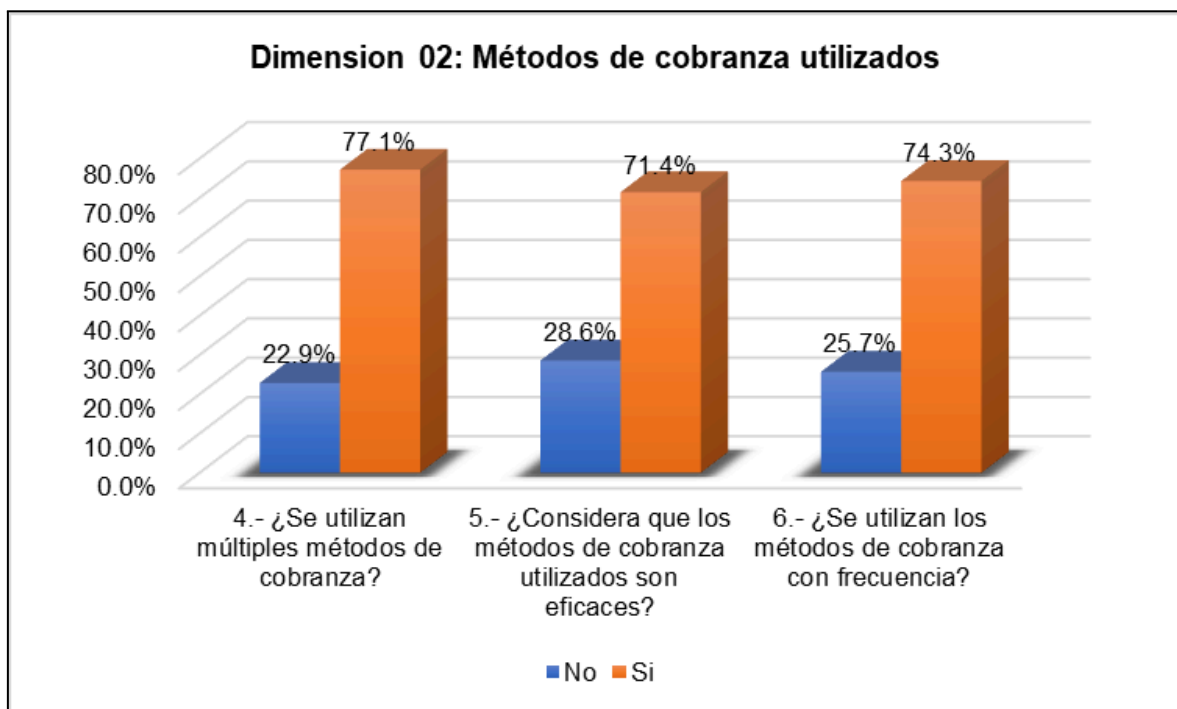


Figura 02: Dimensión 2 Métodos de cobranza utilizados

Interpretación

En la Tabla 08 y Figura 02 se exponen los resultados de la Dimensión 2: Métodos de cobranza utilizados. Los datos revelan que una mayoría significativa de los encuestados indicó que sí se emplean múltiples métodos de cobranza (77.1%), que los métodos son considerados eficaces (71.4%), y que se utilizan con frecuencia (74.3%). Sin embargo, también se observa que entre el 22.9% y 28.6% de los encuestados considera que no se utilizan diversos métodos, no son eficaces o no se aplican con frecuencia, lo cual sugiere la existencia de ciertas limitaciones o áreas de mejora en la gestión de cobranza. En conjunto, los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable respecto a los métodos de cobranza utilizados, aunque se identifican aspectos puntuales que podrían fortalecerse para optimizar su efectividad y regularidad.

4.5.3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 3: CRITERIOS PARA EVALUACIÓN DE SOLVENCIA

Tabla 09: Dimensión 3 Criterios para evaluación de solvencia

Item	No		Si		Total	
	n	%	n	%	N	%
7.- ¿Se utilizan varios criterios para evaluar la solvencia de los deudores?	5	14.3%	30	85.7%	35	100.0%
8.- ¿Se actualizan los criterios de evaluación de solvencia regularmente?	9	25.7%	26	74.3%	35	100.0%
9.- ¿Los criterios de evaluación de solvencia son efectivos para reducir la morosidad?	7	20.0%	28	80.0%	35	100.0%

Fuente: SPSS v. 27

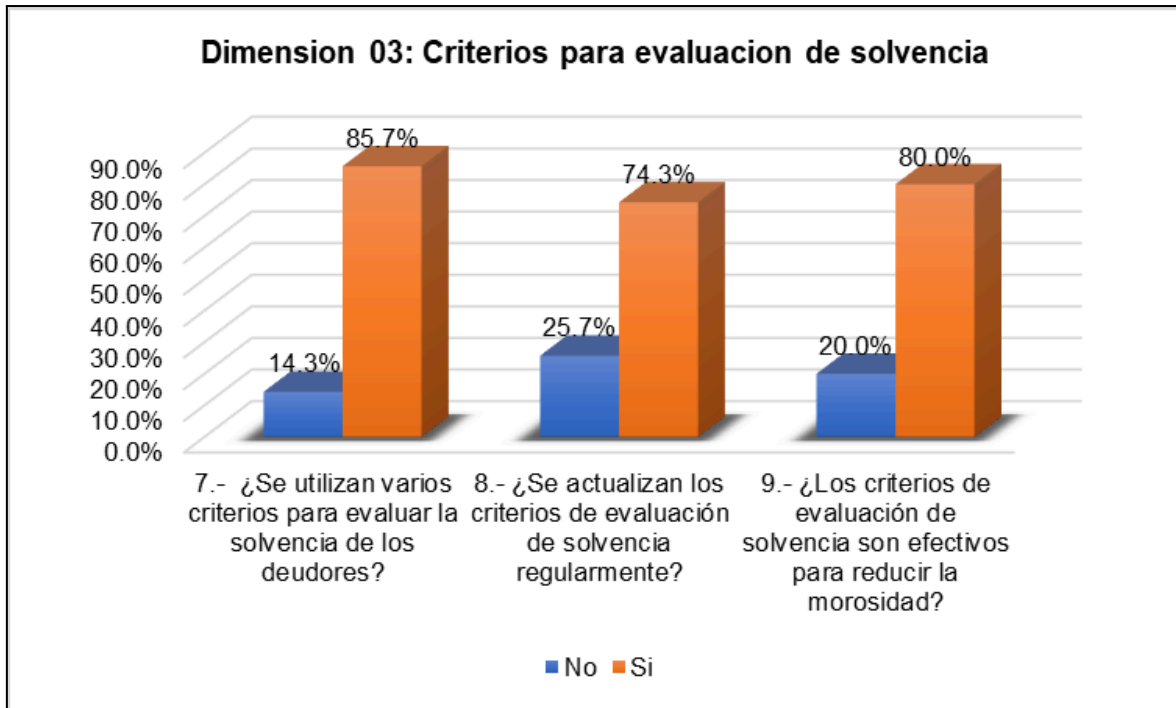


Figura 03: Dimensión 3 Criterios para evaluación de solvencia

Interpretación

En la Tabla 09 y Figura 03 se presentan los resultados de la Dimensión 3: Criterios para evaluación de solvencia. Los datos muestran que una gran mayoría de los encuestados afirmó que sí se utilizan varios criterios para evaluar la solvencia de los deudores (85.7%), que los criterios aplicados son efectivos para reducir la morosidad (80.0%), y que estos se actualizan regularmente (74.3%). Por otro lado, entre el 14.3% y 25.7% de los encuestados indicó que no se emplean múltiples criterios, no se actualizan con regularidad o no son efectivos, lo cual señala la existencia de ciertas deficiencias o percepciones negativas en una parte de los involucrados. Los resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva respecto al uso y actualización de los criterios de evaluación de solvencia, lo que sugiere una gestión crediticia con mecanismos relativamente sólidos para prevenir la morosidad.

4.6. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

4.6.1. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 1: LIQUIDEZ

Tabla 10: Dimensión 1 Liquidez

Item	No		Si		Total	
	n	%	n	%	N	%
10.- ¿El ratio de liquidez corriente es adecuado para las necesidades de la organización?	1	28.6%	25	71.4%	35	100.0%
11.- ¿El ratio de liquidez inmediata es adecuado para cubrir las obligaciones a corto plazo?	6	17.1%	29	82.9%	35	100.0%
12.- ¿El tiempo de conversión de activos en efectivo es adecuado?	7	20.0%	28	80.0%	35	100.0%

Fuente: SPSS v. 27

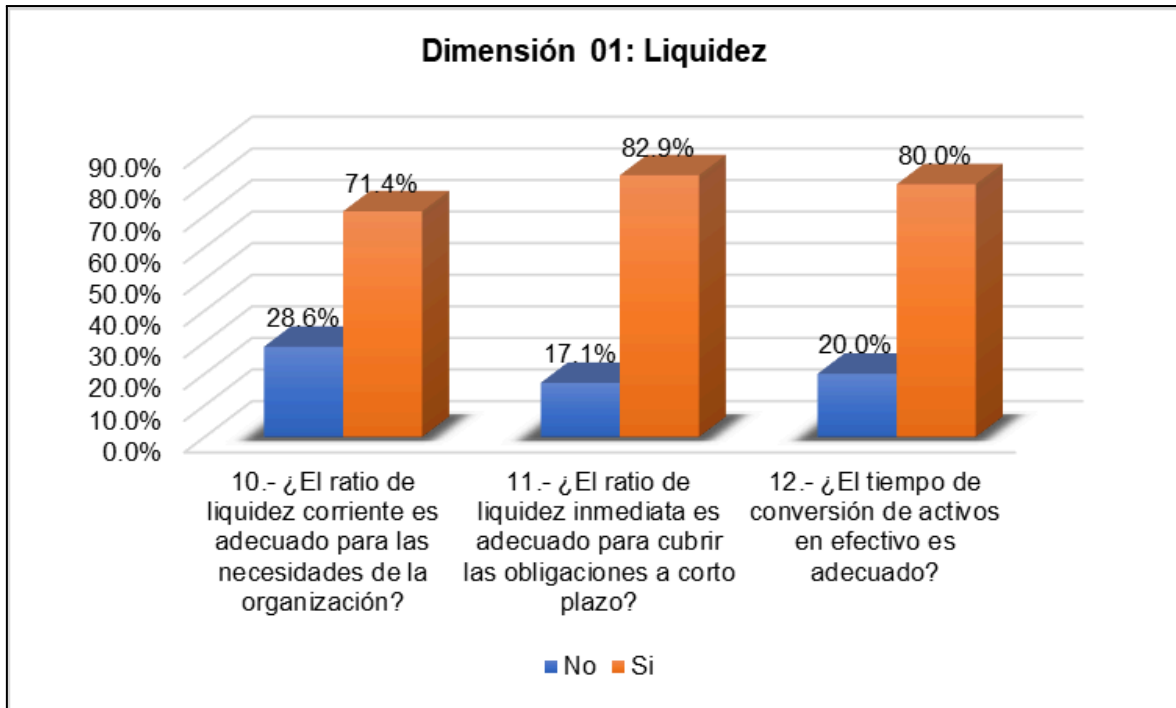


Figura 04: Dimensión 1 Liquidez

Interpretación

En la Tabla 10 y Figura 04 se presenta la percepción de los encuestados respecto a la liquidez de la Sociedad de Beneficencia de Puno, evaluada a través de tres indicadores: ratio de liquidez corriente, ratio de liquidez inmediata y tiempo de conversión de activos en efectivo. El 71.4% de los trabajadores considera que el ratio de liquidez corriente es adecuado para las necesidades de la organización, mientras que el 28.6% opina lo contrario. Asimismo, un 82.9% señala que el ratio de liquidez inmediata permite cubrir las obligaciones a corto plazo, frente a un 17.1% que lo niega. En cuanto al tiempo de conversión de activos en efectivo, el 80.0% indica que es adecuado, y solo el 20.0% lo considera inadecuado. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores perciben una adecuada capacidad de la institución para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, lo que refleja una situación financiera saludable en términos de liquidez.

4.6.2. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD

Tabla 11: Dimensión 2 Rentabilidad

Item	No		Si		Total	
	n	%	n	%	N	%
13.- ¿El margen de rentabilidad neta es positivo?	7	20.0%	28	80.0%	35	100.0%
14.- ¿El retorno sobre activos (ROA) es positivo?	8	22.9%	27	77.1%	35	100.0%
15.- ¿El retorno sobre patrimonio (ROE) es positivo?	9	25.7%	26	74.3%	35	100.0%

Fuente: SPSS v. 27

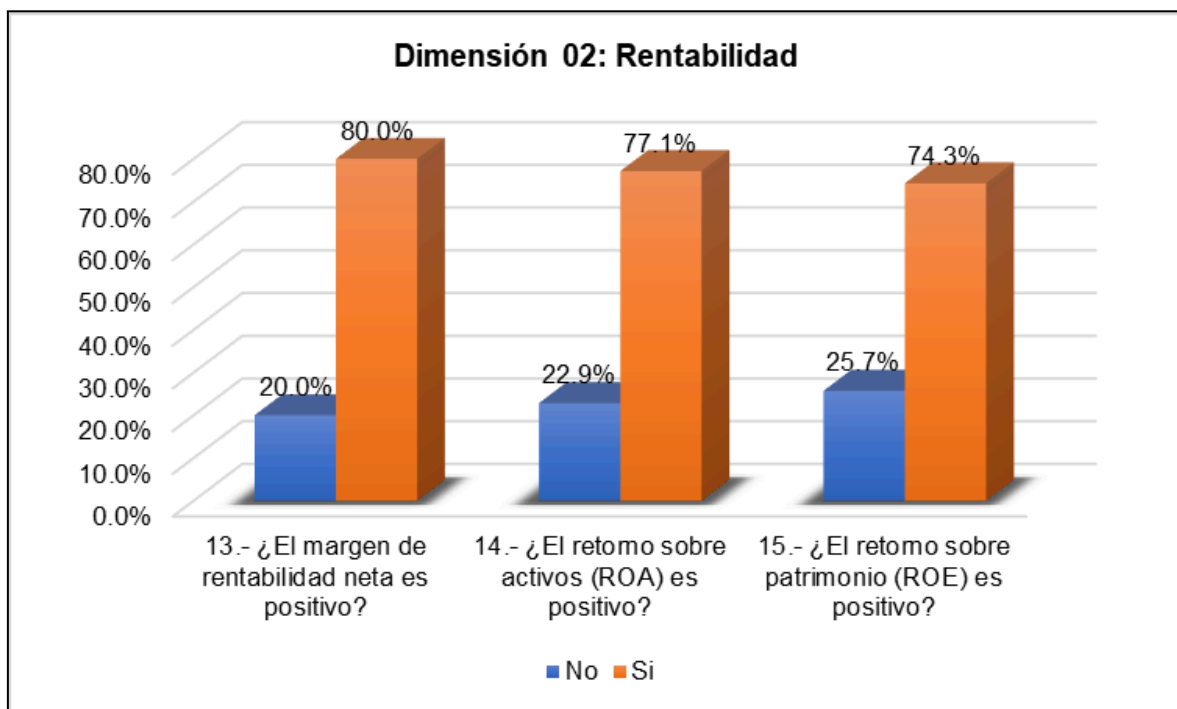


Figura 05: Dimensión 2 Rentabilidad

Interpretación

En la Tabla 11 y Figura 05 se muestran los resultados relacionados con la rentabilidad de la Sociedad de Beneficencia de Puno, considerando tres indicadores: margen de rentabilidad neta, retorno sobre activos (ROA) y retorno sobre patrimonio (ROE). El 80.0% de los encuestados considera que el margen de rentabilidad neta es positivo, mientras que el 20.0% opina lo contrario. Respecto al ROA, el 77.1% señala que es positivo, frente a un 22.9% que indica lo contrario. En cuanto al ROE, el 74.3% considera que es positivo y el 25.7% manifiesta que no lo es. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores perciben que la organización está generando beneficios sobre sus ingresos, activos y patrimonio, lo que indica una rentabilidad favorable y un desempeño financiero estable durante el periodo evaluado.

4.6.3. RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA OPERATIVA

Tabla 12: Dimensión 3 Eficiencia operativa

Item	No		Si		Total	
	n	%	n	%	N	%
16.- ¿El periodo de cobro de cuentas por cobrar es adecuado?	6	17.1%	29	82.9%	35	100.0%
17.- ¿El ratio de rotación de activos es adecuado?	9	25.7%	26	74.3%	35	100.0%
18.- ¿Los costos operativos como porcentaje de las ventas son adecuados?	10	28.6%	25	71.4%	35	100.0%

Fuente: SPSS v. 27

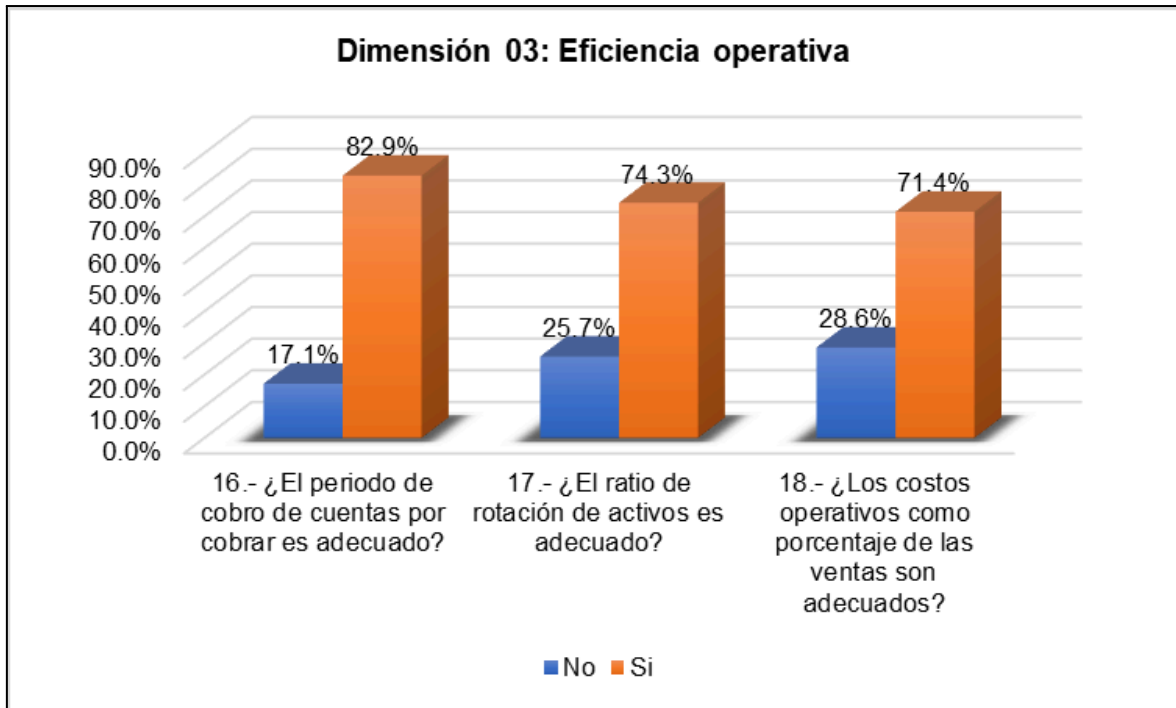


Figura 06: Dimensión 3 Eficiencia operativa

Interpretación

La Tabla 12 y Figura 06 presentan los resultados relacionados con la eficiencia operativa de la Sociedad de Beneficencia de Puno. El 82.9% de los encuestados considera adecuado el periodo de cobro de cuentas por cobrar, frente a un 17.1% que opina lo contrario. En cuanto al ratio de rotación de activos, el 74.3% lo considera adecuado, mientras que el 25.7% lo percibe como inadecuado. Respecto a los costos operativos como porcentaje de las ventas, el 71.4% indica que son adecuados, en contraste con el 28.6% que manifiesta que no lo son. Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores perciben un uso eficiente de los recursos operativos, lo que se traduce en una adecuada gestión de cobros, rotación de activos y control de costos. Por tanto, se concluye que la institución mantiene un nivel aceptable de eficiencia operativa que contribuye a su estabilidad financiera.

4.7. ESTADÍSTICO KR-20

Tabla 13: Estadísticas KR-20

Kuder Richardson	N de elementos
0.898	18

Interpretación

En la Tabla 13 el coeficiente KR-20 obtenido es 0.898, lo cual indica un nivel de consistencia interna “bueno” para el instrumento con 18 ítems evaluados. Este valor sugiere que las preguntas del test son homogéneas y miden de manera confiable el mismo constructo o variable. En general, un KR-20 superior a 0.80 se considera bueno para fines de investigación, garantizando la fiabilidad del instrumento aplicado.

4.8. PRUEBA DE NORMALIDAD

1. Planteo de Hipótesis Nula H_0 e Hipótesis Alterna H_1 .
 - H_0 = La distribución es normal
 - H_1 = La distribución no es normal
2. El nivel de significancia = 5% que es igual a: 0.05
3. Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 14: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de gestión de cobranza	0.327	35	0.000	0.747	35	0.000
Situación económica y financiera	0.331	35	0.000	0.772	35	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

En la Tabla 14 se presentan los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Dado que el tamaño de la muestra es de 35, la prueba más adecuada para la evaluación de la normalidad es el de Shapiro-Wilk, ya que es recomendada para muestras menores de 50 datos. El valor de significancia (Sig.) para ambas variables son inferiores a 0.05, tanto en la prueba de Shapiro-Wilk. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad, concluyendo que los datos no se distribuyen normalmente. En consecuencia, se debe optar por pruebas estadísticas no paramétricas para los análisis posteriores, ya que los supuestos de normalidad no se cumplen en este caso.

4.9. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Formulación de la hipótesis nula y alterna

H0: Las políticas de cobranza no inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

H1: Las políticas de cobranza inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

Selección de la prueba estadística

Se aplicó la prueba chi cuadrado, por tratarse de datos que no tienen una distribución normal de acuerdo a la prueba de normalidad.

Nivel de significancia

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión

- Si p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.
- Si p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Tabla 15: Pruebas Chi Cuadrado entre las políticas de gestión de cobranza y la situación económica y financiera

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,355 ^a	35	0.000
N de casos válidos	35		

Interpretación

En la Tabla 15, se observa que el valor de la prueba chi cuadrado es de 97.355, con 35 grados de libertad, y una significación asintótica bilateral (p-valor) de 0.000. Este valor es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1). Esto indica que existe una incidencia significativa entre

las políticas de cobranza y la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. En términos prácticos, los resultados muestran que los métodos, estrategias y procedimientos empleados para gestionar la cobranza tienen un efecto estadísticamente comprobable sobre los resultados financieros de la entidad, tales como el nivel de ingresos, la liquidez y la capacidad para cumplir con sus obligaciones institucionales.

4.10. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

Formulación de la hipótesis nula y alterna

H0: La frecuencia de revisión de las políticas de cobranza no inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

H1: La frecuencia de revisión de las políticas de cobranza inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

Selección de la prueba estadística

Se aplicó la prueba chi cuadrado, por tratarse de datos que no tienen una distribución normal de acuerdo a la prueba de normalidad.

Nivel de significancia

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión

- Si p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.
- Si p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Tabla 16: Pruebas Chi Cuadrado entre la frecuencia de revisión de las políticas de cobranza y la situación económica y financiera.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,992 ^a	10	0.000
N de casos válidos	35		

Interpretación

En la Tabla 16, se muestra que el valor del estadístico chi cuadrado de Pearson es de 34.992, con 10 grados de libertad, y una significación asintótica bilateral (p-valor) de 0.000. Este valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esto evidencia que la frecuencia de revisión de las políticas de cobranza incide significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. En otras palabras, la regularidad con la que se evalúan, actualizan o ajustan las políticas de cobranza tiene un efecto importante sobre el desempeño financiero de la institución.

4.11. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

Formulación de la hipótesis nula y alterna

H0: Los métodos de cobranza utilizados no inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

H1: Los métodos de cobranza utilizados inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

Selección de la prueba estadística

Se aplicó la prueba chi cuadrado, por tratarse de datos que no tienen una distribución normal de acuerdo a la prueba de normalidad.

Nivel de significancia

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión

- Si p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.
- Si p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Tabla 17: Pruebas Chi Cuadrado entre los métodos de cobranza utilizados y la situación económica y financiera.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,888 ^a	15	0.000
N de casos válidos	35		

Interpretación

En la Tabla 17, se observa que el valor del estadístico chi cuadrado es de 44.888, con 15 grados de libertad, y un p-valor de 0.000. Dado que este valor es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se concluye que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esto indica que los métodos de cobranza utilizados inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. Es decir, la forma en que se aplican las estrategias de cobranza como llamadas telefónicas, cartas de notificación, visitas domiciliarias o otros mecanismos

judiciales influye directamente en la recuperación de ingresos y, por tanto, en el equilibrio financiero de la institución.

4.12. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

Formulación de la hipótesis nula y alterna

H0: Los criterios para la evaluación de solvencia no inciden de manera significativa en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

H1: Los criterios para la evaluación de solvencia inciden de manera significativa en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.

Selección de la prueba estadística

Se aplicó la prueba chi cuadrado, por tratarse de datos que no tienen una distribución normal de acuerdo a la prueba de normalidad.

Nivel de significancia

Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión

- Si p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.
- Si p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Tabla 18: Pruebas Chi Cuadrado entre los criterios para la evaluación de solvencia y la situación económica y financiera.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,958 ^a	15	0.000
N de casos válidos	35		

Interpretación

En la Tabla 18, se reporta un valor del estadístico chi cuadrado de 39.958, con 15 grados de libertad, y un p-valor de 0.000. Este resultado es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Esto demuestra que los criterios utilizados para la evaluación de la solvencia inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. En otras palabras, los factores que la institución considera para determinar la capacidad de pago de sus usuarios o beneficiarios tienen un impacto importante en su estabilidad financiera.

4.13. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que las políticas de cobranza inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024, validando así la hipótesis general planteada. Esta conclusión se sustenta en los valores obtenidos en las pruebas de hipótesis, donde el estadístico chi cuadrado de Pearson arrojó un valor $p = 0.000$, menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), lo que evidencia una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Este hallazgo coincide plenamente con estudios internacionales, como el de Noori et al. (2022), quienes señalaron que unas políticas de cobranza bien estructuradas no sólo mejoran la liquidez de las organizaciones, sino que además reducen la morosidad y fortalecen la estabilidad financiera. De manera similar, Nyabyenda y Murekeyimana (2022) destacaron que la adecuada gestión del crédito y la cobranza contribuye a optimizar la recuperación de ingresos en distintos contextos regionales, algo que también se observa en la realidad de la Sociedad de Beneficencia de Puno, donde una mejora en las políticas ha evidenciado efectos positivos sobre su situación económica.

A nivel nacional, Mogollón (2021) y Jara (2024) corroboran esta tendencia al indicar que una gestión de cobranza eficaz está directamente vinculada a mejoras en los indicadores financieros como la rentabilidad y la liquidez. En el caso de la Sociedad de Beneficencia, la implementación o revisión frecuente de las políticas de cobranza, así como el uso de métodos adecuados para evaluar la solvencia de los usuarios, también se ha reflejado en una mejora de su estabilidad financiera.

En el ámbito local, los estudios de Mansilla et al. (2024) y Ramírez (2020) refuerzan la importancia de aplicar estrategias de cobranza efectivas para reducir la morosidad. Estos trabajos mostraron una correlación inversa significativa entre dichas estrategias y los niveles de deuda, lo cual es coherente con los resultados del presente estudio, en donde la revisión periódica de políticas, el uso de métodos apropiados de cobranza y la evaluación de solvencia han sido factores decisivos en el fortalecimiento financiero institucional.

La presente investigación se alinea y reafirma los hallazgos de estudios previos tanto a nivel internacional como nacional y local, dejando claro que la gestión de cobranza no es un proceso aislado, sino una herramienta clave para el sostenimiento económico y la eficiencia financiera institucional. Por tanto, se recomienda continuar fortaleciendo estas políticas, actualizándose periódicamente y capacitando al personal responsable de su ejecución.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general, se concluye que las políticas de cobranza inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. Esto se deduce del resultado estadístico donde el valor p fue menor que el nivel de significancia, evidenciando que la relación no es producto del azar. Por tanto, se puede afirmar que una gestión adecuada y efectiva de las políticas de cobranza contribuye a mejorar la liquidez, optimizar el flujo de caja y fortalecer la salud financiera de la entidad, lo que es fundamental para su sostenibilidad y capacidad para cumplir sus fines sociales.

SEGUNDA. Respecto al objetivo específico 01, se determinó que la frecuencia de revisión de las políticas de cobranza está significativamente relacionada con la situación económica y financiera de la entidad. Esta conclusión se deduce porque la actualización periódica permite que las políticas se adapten a las condiciones cambiantes del mercado y a las necesidades de los usuarios. La falta de revisión implica mantener procedimientos obsoletos que dificultan la recuperación de cartera y aumentan la morosidad, afectando la liquidez y la estabilidad financiera. Por ende, una revisión constante es indispensable para asegurar que las políticas sigan siendo efectivas.

TERCERA. Respecto al objetivo específico 02, se concluye que los métodos de cobranza empleados impactan directamente en la situación financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno. Este resultado se deduce porque la eficacia de la recuperación de deudas depende de las técnicas y mecanismos utilizados. Métodos adaptados a la

realidad de los usuarios y al contexto institucional permiten una mayor tasa de cobro y reducción de morosidad, lo que se traduce en un mejor flujo de ingresos. En contraste, métodos inadecuados o poco flexibles generan dificultades para la recuperación y afectan negativamente la liquidez.

CUARTA. Respecto al objetivo específico 03, se identificó que los criterios para la evaluación de solvencia están vinculados a la situación económica y financiera de la entidad. La deducción principal es que criterios claros, objetivos y técnicos permiten seleccionar adecuadamente a los usuarios con capacidad real de pago, minimizando riesgos financieros y reduciendo la morosidad. La falta de criterios uniformes o la evaluación superficial incrementa el riesgo de otorgar servicios a usuarios con alta probabilidad de incumplimiento, afectando negativamente los ingresos y la estabilidad financiera. Por ello, la implementación de criterios sólidos es esencial para una gestión financiera eficiente.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general, en función de la evidencia de que las políticas de cobranza inciden significativamente en la situación económica y financiera de la entidad, se recomienda que la Sociedad de Beneficencia de Puno fortalezca su gestión mediante un sistema integral de control y seguimiento de dichas políticas. Este sistema debe incluir indicadores financieros clave que permitan evaluar su efectividad y tomar decisiones oportunas, asegurando así la sostenibilidad de sus programas sociales.

SEGUNDA. Respecto al objetivo específico 01, dado que la revisión periódica de las políticas de cobranza mejora su adaptación a los cambios del entorno y reduce la morosidad, se sugiere a la Sociedad de Beneficencia de Puno implementar un cronograma formal de revisión trimestral o semestral. Esta revisión debe involucrar tanto al área administrativa como al área financiera, a fin de garantizar que las políticas se mantengan actualizadas, pertinentes y eficaces en la recuperación de créditos.

TERCERA. Respecto al objetivo específico 02, en concordancia con el impacto positivo que tienen los métodos de cobranza adecuados sobre la liquidez institucional, se recomienda a la Sociedad de Beneficencia de Puno, modernizar los mecanismos de cobro mediante el uso de tecnologías digitales, como recordatorios automatizados, plataformas virtuales de pago y aplicaciones móviles. Asimismo, se aconseja capacitar al personal en el uso de estas herramientas para maximizar su efectividad en la gestión de cobranza.

CUARTA. Respecto al objetivo específico 03, en vista de la relación entre los criterios de evaluación de solvencia y la estabilidad financiera de la entidad, se recomienda a la Sociedad de Beneficencia de Puno, establecer lineamientos técnicos rigurosos para calificar la capacidad de pago de los usuarios. Estos criterios deben estar basados en análisis financieros, historial de cumplimiento y variables socioeconómicas verificables, de modo que se reduzca el riesgo de morosidad y se fortalezca la base financiera institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- APD. (2022). Tipos de Negociación en la Empresa—¿Cuáles son? *APD España*.
<https://www.apd.es/tipos-de-negociacion/>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. ENFOQUES CONSULTING EIRL*.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Baena, P. (2023). *¿Qué es la eficiencia operativa?* OBS Business School.
<https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>
- BBVA. (2021). *Qué es la liquidez financiera y por qué es tan importante*.
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-liquidez-financiera-y-por-que-es-tan-importante/>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). Pearson.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Buendia, D. (2017). *Glosario de Términos*. Superintendencia de Bancos.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Castro, J. (s. f.). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*.
<https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- CESCE. (s. f.). *Riesgo de liquidez: ¿Qué es y cómo medirlo?* Cesce España. Recuperado 28 de septiembre de 2024, de <https://www.cesce.es/es/glosario/riesgo-de-liquidez>
- CONTPAQI. (s. f.). *¿Cómo funciona el estado de flujo de efectivo?*
<https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/como-funciona-el-estado-de-flujo-de-efectivo>
- Czerny, A. (2019). *Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!*
<https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>

- Debitia. (2023). *Los 4 Mejores Software de Cobranzas en Perú 2024*.
https://debitia.com.ar/es_pe/mejores-software-de-cobranzas-en-peru/
- Díaz Cuenca, P. A., Ramón Martínez, J. J., Díaz Cuenca, P. A., & Ramón Martínez, J. J. (2021). Ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en la liquidez de una empresa industrial. *Quipukamayoc*, 29(59), 43-53.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20141>
- Díaz, L., & Enríquez, D. Y. F. (2019). Gestión de Cobranza: Un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), Article 1.
<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- ESIC. (2023). *Estados contables de una empresa: ¿qué son? | ESIC*.
<https://www.esic.edu/rethink/business/estados-contables-empresa-c>
- Espinosa, O. (2023). Estrategias de Cobranza por Segmentación de Cartera. *Kobra*.
<https://kobra.red/blog/estrategias-de-cobranza-por-segmentacion-de-cartera>
- FasterCapital. (2019). *Mejora De Los Procesos De Cobro De Efectivo*. FasterCapital.
<https://fastercapital.com/keyword/mejora-de-los-procesos-de-cobro-de-efectivo.html>
- FasterCapital. (2020). *Métricas Clave Para El Control De Calidad Del Cobro De Deudas*. FasterCapital.
<https://fastercapital.com/keyword/métricas-clave-para-el-control-de-calidad-del-cobro-de-deudas.html>
- FasterCapital. (2021). *¿cómo Evaluar La Solvencia De Sus Clientes Y Establecer Límites Y Condiciones De Crédito Adecuados*. FasterCapital.
<https://fastercapital.com/keyword/¿cómo-evaluar-la-solvencia-de-sus-clientes-y-establecer-límites-y-condiciones-de-crédito-adecuados.html>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental.

- García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* | *Conexión* ESAN.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- García-Aguilar, J., Galarza-Torres, S., & Altamirano-Salazar, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia Unemi*, 10(23), 30-39.
- Gómez, J. M. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), Article 1.
<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_Y_MIXTA
- Jara, G. A. (2024). "LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, TRUJILLO, 2022 [Tesis].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36424>
- León-Vega, L. S., & Espinoza-Alcívar, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), Article 3.1.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>

- Mansilla, C. L., Sucasaca, I. S. G., & Rivera, L. M. M. (2024). Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 2, 25-25. <https://doi.org/10.62939/debehaber202425>
- Martínez, C. (2022). *¿Qué es solvencia? | Definición y cómo medirla*. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-es-solvencia>
- Mayta, S. M. (2022). Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Servicios Generales Self, Chiclayo 2021. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/10422>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Moonflow. (2021). *Tipos de indicadores de cobranza y cómo medir la eficiencia*. <https://www.moonflow.ai/es-pe/blog/indicadores-de-cobranza>
- Nava Rosillón, M. A. (2009a). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.
- Nava Rosillón, M. A. (2009b). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.
- Noori, H., Al-Hashimy, H., Alabdullah, T., Alabdullah, Y., Ahmed, E., Asmar, M., Nor, M. I., Kanaan, A., & Jamal, A. (2022). The Impact of Financial Management Elements and Behavioral Intention on the Financial Performance. *International Journal of Scientific and Management Research*, 05. <https://doi.org/10.37502/IJSMR.2022.51210>
- Nyabyenda, R., & Murekeyimana, T. (2022). *Assessing the Impact of Credit Management Practices on the Profitability of Manufacturing Companies in Rwanda*. 10, 35-49.
- Parada, P. (2022). *Análisis PESTEL, una herramienta de estudio del entorno | Pascual*

Parada.

<https://www.pascualparada.com/analisis-pestel-una-herramienta-de-estudio-del-en-torno/>

Peralta, S. D. G., Castillo, A. L. P., & Bellorín, M. U. M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica Estelí*, 38, Article 38. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Ramirez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019* [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3416>

Torres, D. (2023). *Rentabilidad de una empresa: Qué es, cómo calcularla y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>

Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166.

Villanueva, C. A. V., Ponte, O. F. T., Tito, M. J. H., & Carrazco, C. S. C. (2021). Ratios De Liquidez Y Cuentas Por Cobrar: Análisis Comparativo De Las Empresas Del Sector Lácteo Que Cotizan En La Bolsa De Valores De Lima. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 25(2), 195-214.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Cómo incide las políticas de gestión de cobranza en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia de Puno, 2024?</p>	<p>GENERAL Determinar cómo las políticas de gestión de cobranza inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.</p>	<p>GENERAL Las políticas de gestión de cobranza inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.</p>	<p>V.I. Políticas de gestión de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Frecuencia de revisión de políticas ● Métodos de cobranza utilizados ● Criterios para evaluación de solvencia 	<ul style="list-style-type: none"> ● Frecuencia de revisión de políticas ● Procedimiento formal para la revisión de políticas ● Última actualización de las políticas ● Diversidad de métodos de cobranza ● Eficacia percibida de cada método ● Frecuencia de uso de cada método ● Número de criterios utilizados ● Frecuencia de actualización de los criterios ● Efectividad percibida de los criterios 	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional Diseño: No experimental - Transversal Método: Descriptivo - correlacional Población: 35 trabajadores Muestra: 35 trabajadores Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Técnicas de análisis de datos: Estadística descriptiva Análisis inferencial</p>

<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo incide la frecuencia de revisión de políticas en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024? • ¿Cómo incide los métodos de cobranza utilizados en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024? • ¿Cómo incide los criterios para evaluación de solvencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024? 	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo la frecuencia de revisión de políticas incide en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. • Determinar cómo los métodos de cobranza utilizados inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. • Determinar cómo los criterios para la evaluación de solvencia inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024. 	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>La frecuencia de revisión de las políticas de cobranza inciden en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.</p> <p>Los métodos de cobranza utilizados inciden significativamente en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.</p> <p>Los criterios para la evaluación de solvencia inciden de manera significativa en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia de Puno, 2024.</p>	<p>V.D. Situación económica y financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidez • Rentabilidad • Eficiencia operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Ratio de liquidez corriente • Ratio de liquidez inmediata • Tiempo de conversión de activos • Margen de rentabilidad neta • Retorno sobre activos (ROA) • Retorno sobre patrimonio (ROE) • Periodo de cobro de cuentas por cobrar • Ratio de rotación de activos • Costos operativos sobre ventas 	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



CUESTIONARIO

Estimado Participante,

Le agradecemos su participación en esta encuesta, cuyo objetivo es evaluar las políticas de gestión de cobranza y la situación económica y financiera. Su colaboración es fundamental para comprender mejor nuestras prácticas actuales y para identificar áreas de mejora. Por favor, responda las siguientes preguntas de manera honesta.


VARIABLE INDEPENDIENTE: POLITICAS DE GESTION DE COBRANZA			
N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO
DIMENSIÓN 01: Frecuencia de revisión de políticas			
1	¿Se revisan las políticas de cobranza de forma regular?		
2	¿Existe un procedimiento formal para la revisión de las políticas de cobranza?		
3	¿Se han actualizado las políticas de cobranza en el último año?		
DIMENSIÓN 02: Métodos de cobranza utilizados			
4	¿Se utilizan múltiples métodos de cobranza?		
5	¿Considera que los métodos de cobranza utilizados son eficaces?		
6	¿Se utilizan los métodos de cobranza con frecuencia?		
DIMENSIÓN 03: Criterios para evaluación de solvencia			
7	¿Se utilizan varios criterios para evaluar la solvencia de los deudores?		
8	¿Se actualizan los criterios de evaluación de solvencia regularmente?		
9	¿Los criterios de evaluación de solvencia son efectivos para reducir la		

	morosidad?		
--	------------	--	--

VARIABLE DEPENDIENTE: SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA			
N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO
DIMENSIÓN 01: Liquidez			
10	¿El ratio de liquidez corriente es adecuado para las necesidades de la organización?		
11	¿El ratio de liquidez inmediata es adecuado para cubrir las obligaciones a corto plazo?		
12	¿El tiempo de conversión de activos en efectivo es adecuado?		
DIMENSIÓN 02: Rentabilidad			
13	¿El margen de rentabilidad neta es positivo?		
14	¿El retorno sobre activos (ROA) es positivo?		
15	¿El retorno sobre patrimonio (ROE) es positivo?		
DIMENSIÓN 03: Eficiencia operativa			
16	¿El periodo de cobro de cuentas por cobrar es adecuado?		
17	¿El ratio de rotación de activos es adecuado?		
18	¿Los costos operativos como porcentaje de las ventas son adecuados?		

Gracias por su participación

Anexo 03: Ficha de validación del instrumento

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN COD. OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 49
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------	--------------	--------------

11.3. Anexo 03: Formato de validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Muñoz Huaman Jonathan

1.2 Grado académico: Contador Público Calificado

1.3 Título de la Investigación: Las Políticas de Gestión de Cobertura y Seguridad en la Almacén, Comercio y Empresas de la SPP


1.4 Denominación del instrumento: Encuesta - Cuantitativa

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				13	12	
TOTAL		24				

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Buena ()	Muy Buena ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 23 de Diciembre 2024



YONATHAN MUÑOZ HUAMAN
MAT. N° 03-06638
COLEJO DE CONTADORES PÚBLICOS DE PUNO

Firma del experto

Nombre: Muñoz Huaman Jonathan

DNI: 44359811

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V°B°	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V°B°	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD. OF. CI	VERSIÓN 3.0	PÁGINA 49
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-------------------------------	-------------	-----------

11.3. Anexo 03: Formato de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mamani Quispe Wilson
- 1.2 Grado académico: Catedrático Público Colegiado
- 1.3 Título de la Investigación: Las políticas de Gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Puno
- 1.4 Denominación del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				12	12	
TOTAL		24				

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno (X)	Muy Bueno ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	7 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, 23 de diciembre, 2024
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO

Wilson Mamani Quispe
CPC. WILSON MAMANI QUISPE

GERENTE GENERAL (e)

Firma del experto

Nombre: CPC Wilson Mamani Quispe

DNI: 43676781

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

Anexo 04: Base de datos

N	VARIABLE INDEPENDIENTE: POLITICAS DE GESTION DE COBRANZA										VARIABLE DEPENDIENTE: SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA								
	DIMENSION 01: Frecuencia de revision de politicas			DIMENSION 02: Metodos de cobranza utilizados			DIMENSION 03: Criterios para evaluacion de solvencia				DIMENSION 01: Liquidez			DIMENSION 02: Rentabilidad			DIMENSION 03: Eficiencia operativa		
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	
1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	
2	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	
3	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	
4	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	
5	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	
6	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	
7	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	
8	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	
9	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	
10	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	
11	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	
12	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	
13	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	
14	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	
15	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Anexo 05: Evidencias aplicación del instrumento



Figura 07: Fotografía N° 01 de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia.



Figura 08: Fotografía N° 02 de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia.



Figura 09: Fotografía N° 03 de la aplicación del instrumento

Fuente: Propia.