

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE
LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MIXTA DEL ESTADO DE CARÁCTER
PRIVADO ELECTRO SUR ESTE SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA,
DIVISIÓN DE LA CONVENCION – CUSCO - 2021"**

Tesis presentada por:

Bach. Maria Del Rosario Cuno Escobar

Bach. Rebeca Fernandez Ccolqqe

Para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración.

Asesor:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

Orcid Id: 0000-0002-9490-403X

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MURSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MIXTA DEL ESTADO DE CARÁCTER PRIVADO ELECTRO SUR ESTE SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA, DIVISION DE LA CONVENCIÓN - CUSCO - 2021 presentado por: BR MARIA DEL ROSARIO CUNO ESCOBAR con DNI Nro.: 74208552 presentado por: BR REBELA FERNANDEZ CCOLOQUE con DNI Nro.: 70421979 para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 28 de AGOSTO de 2023



Firma

Post firma.....GABRIEL SUYO CRUZ

Nro. de DNI.....2394 2696

ORCID del Asesor.....0000-0002-9490-403X

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: _____

https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:258336306?Locale=es-Mx

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis_Maria Del Rosario Cuno Escobar_R
ebeca Fernandez Ccolqqe_fn.pdf

RECuento DE PALABRAS

31769 Words

RECuento DE CARACTERES

171229 Characters

RECuento DE PÁGINAS

132 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.2MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 28, 2023 10:15 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 28, 2023 10:17 AM GMT-5

● **9% de similitud general**

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

RESUMEN

La pandemia por la COVID-19 provocó un impacto negativo en la capacidad de pago de los clientes de diversas empresas, como es el caso de la Empresa ELSE división de La Convención, incrementándose los niveles de morosidad de manera histórica, ante esta problemática el estudio se ocupó en realizar las pesquisas respecto a la implementación de estrategias de cobranza y la efectividad que estas presentan con el fin de disminuir la morosidad de sus clientes, en ese entender, el objetivo del estudio fue comprobar la influencia de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad de los clientes en la empresa mixta del Estado de carácter privado Electro Sur Este S.A.A. El método del estudio respondió al tipo aplicada, por la intención de proponer estrategias fundamentadas en campañas de sensibilización e implementar opciones de cobranza, apoyado en un nivel de investigación explicativo y un diseño no experimental, con el fin de determinar la influencia de las estrategias de cobranza actualmente empleadas por la empresa con el fin de reducir la morosidad acumulada provocada por la pandemia; además el estudio se desarrolló bajo un enfoque eminentemente cuantitativo porque se hizo uso de los métodos estadísticos, planteamiento de hipótesis y análisis de los datos. La población de estudio estuvo conformada por los clientes morosos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, asimismo se empleó una lista de cotejo aplicado a los responsables de la empresa ELSE división La Convención. Entre los resultados más relevantes del estudio, se pudo observar que las estrategias de cobranza empleadas por la empresa se perciben de manera poco adecuada en un 49,1% mientras que la morosidad alcanza una media del 50,3% de manera que la relación entre ambas variable confirma la dependencia entre estas, mientras las estrategias de cobranza no se ajusten a las necesidades y tipos deudores la morosidad tiende a mantenerse o incrementarse, donde el análisis multivariado señala la necesidad de prestar mayor atención a las campañas de sensibilización y opciones de cobranza del cual debe disponer el cliente para hacer efectivo el pago de su recibo.

Palabras clave:

Estrategias de cobranza, endeudamiento, morosidad.