

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**GESTIÓN DE COBRO Y NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES
POSTPAGO DE TELEFONÍA MÓVIL DE LA EMPRESA CLARO EN
LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2017**

Tesis presentado por:

Br. Mariela Sulca Auccacusi

Br. Natalia Olmedo Loayza

Para optar al Título Profesional de

Licenciadas en Administración.

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO – PERÚ

2018

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca asociar la correlación entre la gestión de cobro y el nivel de morosidad de los clientes postpago de telefonía móvil de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, periodo 2017. Como principal problema se tiene: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cobro y el nivel de morosidad de los clientes postpago de telefonía móvil de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, periodo 2017? Como objetivo general se tiene: determinar la relación que existe entre la gestión de cobro y el nivel de morosidad de los clientes postpago de telefonía móvil de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, periodo 2017. Como principal hipótesis se tiene: la gestión de cobro se relaciona indirectamente con el nivel de morosidad de los clientes postpago de telefonía móvil de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, periodo 2017.

La metodología utilizada es cuantitativa porque aplica una encuesta a la muestra determinada. El alcance de la investigación es descriptiva-correlacional. La población de estudio está comprendida por 37,041 y se utilizó la muestra probabilística con método al azar que es de 381 clientes de la empresa Claro. Y llegando a la conclusión de que si existe una relación indirecta negativa en un grado de -0.360 , realizada a través del coeficiente de correlación de Pearson, entre las variables de gestión de cobro y nivel de morosidad de los clientes postpago de telefonía móvil de la empresa Claro en la ciudad del Cusco, periodo 2017.