



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29
DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, LIMA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

LOPEZ RUCANA, MIRIAM IRIS

ASESOR

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

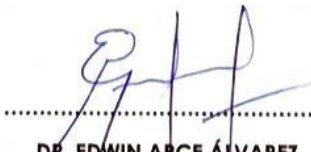
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña MIRIAM IRIS LOPEZ RUCANA, cuyo título es: "LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29 DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, LIMA, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (diecisiete).

Lima 09 de Julio del 2018


.....
DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA
PRESIDENTE


.....
DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO
SECRETARIO


.....
DR. EDWIN ARCE ÁLVAREZ
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mis padres y sobre todo a mi hermana Karina, por su apoyo incondicional ante cualquier dificultad.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mis padres, y al docente Arce Álvarez Edwin que siempre me apoyo con mi aprendizaje.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Miriam Iris Lopez Rucana con DNI: N° 72960905, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29 DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, LIMA, 2018” y toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Eb tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a los dispuestos en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de Julio del 2018



Miriam Iris Lopez Rucana

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “**La Estrategia y la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018**”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Lopez Rucana Miriam Iris

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
1. Introducción	11
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	18
1.5 Justificación del estudio	19
1.6 Hipótesis general	20
1.7 Objetivos	20
II. METODO	21
2.1. Tipo, diseño y nivel de la investigación	21
2.3 Población y Muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32
III RESULTADOS	33
3.1 TABLA DE FRECUENCIA	33
3.2. Prueba de hipótesis	41
4 DISCUSIÓN	46
V CONCLUSIONES	49
VI RECOMENDACIÓN	50
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de las variables	29
TABLA 2. Escala de valores	31
Tabla N° 3. Estadístico de fiabilidad	32
TABLA N°4: Barra de dimensión Recursos – Estrategias	33
TABLA N°5: Barra de dimensión Objetivos– Estrategias	34
TABLA N°6: Barra de dimensión Metas– Estrategias	35
TABLA N°7: Barra de dimensión Organización – Estrategias	36
TABLA N°8: Barra de dimensión Incumplimiento – Morosidad	37
TABLA N°9: Barra de dimensión Pago Tardío– Morosidad	38
TABLA N°10: Barra de dimensión Pago Total– Morosidad	39
TABLA 11: Prueba de Normalidad – Correlación	40
TABLA N°12: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho	40
Tabla N° 13: Nivel de Correlación: Estrategia y Recupero de morosidad	41
Tabla N° 14: Nivel de Correlación: Recursos y Recupero de Morosidad	42
Tabla N° 15: Nivel de Correlación: Objetivo y Recupero de Morosidad	43
Tabla N° 16: Nivel de Correlación: Metas y Recupero de Morosidad	44
Tabla N° 17: Nivel de Correlación: Organización y Recupero de Morosidad	45

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA N° 1: RECURSOS	33
GRÁFICA N° 2: OBJETIVO	34
GRÁFICA N° 3: METAS	35
GRÁFICA N° 4: ORGANIZACIÓN	36
GRÁFICA N° 5: INCUMPLIMIENTO	37
GRÁFICA N° 6: PAGO TARDIO	38
GRÁFICA N° 7: PAGO TOTAL	39

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de La Estrategia y la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018. El tipo de estudio de la investigación fue descriptiva- correlacional y el método que se utilizó fue no experimental de corte transversal, el objeto del estudio fueron los colaboradores de la cooperativa 29 de agosto de la PNP limitada, teniendo una muestra de 30 trabajadores. Asimismo se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 34 preguntas, 14 preguntas de la variable X “Estrategia” y 10 preguntas de la variable Y “Morosidad”, para la medición se utilizó la Escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24, donde se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó el Spirman. Finalmente se determinó que la Estrategia se relaciona significativamente con el Recupero de la Morosidad.

Palabras clave: Estrategia y la Morosidad, Recursos, Objetivos, Metas y Organización.

ABSTRAC

The general objective of this research was to determine the relationship between Strategy and Delinquency in Cooperativa 29 de Agosto of the PNP Limitada, Lima 2018. The type of study of the research was descriptive-correlational and the method used was experimental cross section, the object of the study were the collaborators of the cooperative August 29 of the PNP Limitada, having a sample of 30 workers. We also used the survey technique and how the instrument consists of 34 questions, 14 questions of the variable X "Strategy" and 10 questions of the variable Y "Morosidad", for the measurement the Likert Scale was used. For the processing of the information with the statistical tool SPSS 24, where the reliability of the instrument was determined by using the Cronbach potter, also to measure the influence of the variables, the Spirman was used. Finally, it was determined that the Strategy is significantly related to the Recovery of Default.

Key words: Strategy and Recovery of Default, Resources, Objectives, Goals and Organization.

I.INTRODUCCION

La investigación fue titulada: “la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018”.

El objetivo general fue determinar la relación de la estrategia con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018 y objetivos específicos; Determinar la relación de los recursos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 ; Determinar la relación de los Objetivos con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018; Determinar la relación de las metas con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 y Determinar la relación en la organización con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018. Para alcanzar estos objetivos planteados en la investigación, se ha estructurado 6 capítulos que se desarrolla de la siguiente manera:

En el primer capítulo se dio a conocer la realidad problemática a nivel global, nacional y específico; trabajos previos realizados a nivel nacional e internacional; teorías relacionadas a la presente investigación; formulación del problema que se presenta en la entidad que será aplicada; en la justificación se analizará la elaboración del trabajo, en la hipótesis y sus objetivos generales y específicos.

En el segundo capítulo, se abordó la metodología de la investigación que se indagará en desarrollo del presente trabajo. Tipo de investigación, diseño de la investigación, nivel de investigación, variables de estudio y la Operacionalización, definición de la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos para obtener la información del presente trabajo, confiabilidad, métodos estadísticos, aspectos éticos para el trabajo de investigación.

En el tercer capítulo, se desarrolló el análisis descriptivo, inferencial de los datos, y la prueba de regresión lineal, prueba de hipótesis y gráficas de frecuencias. En el cuarto capítulo se elaboró la discusión del objetivo general que influye en la entidad. En el quinto capítulo, se determinaron las conclusiones finales. En el sexto capítulo, se desarrollaron las recomendaciones para la entidad. En el séptimo capítulo, se complementa la información correspondiente a las bibliografías y anexos correspondientes al trabajo de investigación.

1.1 Realidad Problemática

Las cooperativas a nivel global que incluye a 101 países con más de 57 mil cooperativas de ahorro y crédito, y cuentan con más 200 millones de asociados a nivel mundial. Actualmente el índice de morosidad de las instituciones financieras ha incrementado por la cual las instituciones se vieron obligadas a crear un área estratégica de cobranza, con el fin de incrementar el nivel de recuperación, realizando los seguimientos a cada cliente.

A nivel nacional el índice de morosidad de las instituciones financieras han incrementado por la cual las instituciones se vieron obligadas a crear un área estratégica de cobranza, con el fin de incrementar el nivel de recuperación, realizando los seguimientos a cada cliente. las empresas realizan estrategias para que aquellos clientes morosos realicen el pago de sus obligaciones , así mismo a nivel nacional el índice de morosidad de cooperativas era el 6.3% , en caso la cooperativa 29 de Agosto en el periodo del 2015 presento un factor pérdida del 50.86% que eran perjudicados los socios que renunciaban o se liquidaban por tener más de 120 días de atraso esto sucedió por la mala evaluación de créditos otorgados, que perjudicaron directamente al área de recuperaciones por ellos se vieron obligados de modificar el plan estratégico para reducir la cartera morosa y castigada de manera que se ofrecían las condonaciones de interés , refinanciamiento , ampliación de préstamo.

A nivel específico, se observa en el entorno de la investigación la escasez de recursos, inadecuados objetivos, incumplimiento de metas, caos en la organización, incumplimiento de pago, pagos tardío y pago total lo que genera ineficiencia en la organización.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

QUILO (2017), en su indagación, “*Estrategias de Recuperación de Cartera para Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito pija en la Parroquia González Suárez*” para la obtención el grado del título de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios, en la Facultad de Dirección de Empresas, Ciudad Ambato, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, 2010. El autor planteo como objetivo principal estructurar estrategias para recuperar la cartera y así optimizar la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito pija de la parroquia González Suárez. El método utilizado fue deductivo, la investigación fue descriptiva. Se concluyó que deben implementarse nuevas estrategias ya que son una de las fuentes más importantes que le permitirá cumplir los objetivos y un buen camino para disminuir la cartera vencida.

Basantes (2010), en su indagación, “*Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la spoch*” para la obtención el grado académico de Licenciada en Ingeniería Comercial en la Facultad de Administración de Empresas, Ciudad Riobamba, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador, 2010

El autor planteo como principal objetivo de tener en cuenta la cartera de créditos asignados para que se pueda administrar de manera eficiente. Se concluyó que existen reglamentos para la cobranza que no son aplicadas en el cual no se presenta reducción de la cartera morosa por ello se presenta un estratégico y política para lograr estas metas, para una cobranza coactiva.

Cusco.(2010), en su indagación, “*Estrategia para recuperar la cartera morosa de la cooperativa de ahorro y crédito ACM de la parroquia de Pomasqui*”, para la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Ciudad Quito, Universidad tecnológica equinoccial, Ecuador, 2010.

El investigador presentó como objetivo implementar estrategias de recaudación de cartera

morosa para poder brindarles oportunidad para los pagos de deuda y así se pueda recuperar la cartera morosa. El método es deductivo de tipo descriptiva- explorativa, finalmente concluyó que la cooperativa presentó un resultado de mejora pero no es la adecuada ya que se evidencian que los reglamentos de créditos y cobranzas son generales de manera que ha generado ineficiencia en el momento de realizar la cobranza.

Lucero (2013), en su indagación, *“Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán”* tesis para la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría en la Facultad de Sistemas Mercantiles, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán, Ecuador, 2013.

El investigador tuvo como principal objetivo realizar una cobranza efectiva que permita una recuperación adecuada para el cumplimiento de objetivos, el método utilizado en esta investigación fue empírico y teórico, las técnicas utilizadas fueron las entregas de encuesta el cual los instrumentos de la investigación es el cuestionario. Finalmente se determina que hay ausencia de estrategias propuestas y ejecutadas del área de créditos y cobranza para optimizar el número de clientes morosos.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Limachi (2015), en su indagación, *“La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz agencia Macusani 2013-2014”*, para obtener el Título Profesional de Contador Público en la facultad de ciencias empresariales, universidad nacional del Altiplano, 2015. La siguiente investigación su principal objetivo y así optimizar el índice de morosidad, Se utilizó un diseño de contrastación de tipo no experimental, correlacional – descriptivo utilizando los métodos de análisis y síntesis, inducción- deducción y estadístico, Se concluyó que la morosidad tuvo una influencia negativa en el cumplimiento de los objetivos, ya que por el incremento de la morosidad el área de créditos tienen menores colocaciones.

Vilca (2017), en su indagación, *“La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter"”,* en la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Juliaca – 2016.

El investigador como principal objetivo fue analizar la relación de la estrategia en la cobranza las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la institución Adventista Pedro Kalbermatter. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, se concluyó que la morosidad es por la mala distribución de la liquidez de sus clientes, ya que priorizan otros gastos como las deudas de otras entidades financieras y no a la cancelación de deuda.

Zeña, (2015), en su indagación, “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de lambayeque s.a – 2015” para obtener el Título Profesional de Administración en la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Señor de Sipán, 2015. El objetivo principal fue determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. - Ferreñafe, La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional. El diseño de la investigación es cuantitativa - no experimental y su método es analítico, se concluyó implementar el software que permita reducir la cartera morosa, también dando facilidades para la realización de refinanciamiento, amortizaciones o cancelaciones de deudas.

Canaza (2017), en su tesis “Evaluación de las Políticas de Colocación de Créditos y su Incidencia en la Tasa de Morosidad de la Entidad Financiera Mi banco Zonal Túpac Amaru de Juliaca Periodos 2014– 2015”, para optar el Título de Contador Público en la facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Altiplano, Puno 2017 .El investigador como objetivo fue evaluar la influencia para el cumplimiento de políticas en la colocación de créditos y su incidencia de la morosidad en la entidad financiera MIBANCO zonal Túpac. El método utilizado fue el descriptivo, analítico e inductivo, diseño no experimental, utilizo la técnica de muestreo. Se concluyó una deficiencia en la colocación de créditos ya que incumplen las políticas de créditos establecidas por la misma entidad financiera, de manera que no utilizan las herramientas necesarias para la cobranza de manera que hay una deficiencia en la gestión crediticia por no cumplir las etapas para el otorgamiento de un crédito.

Coronel (2016), en su indagación “*Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015*”, para optar el Título de Contador Público en la Facultad Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, (2016).

El investigador tuvo como objetivo formular estrategias para el área de cobranza en la recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, el método utilizado fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo, el cual se realizó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert. Se concluyó realizar un análisis riguroso de clientes sobre la situación financiera, también se debe brindar alternativas para los diferentes clientes morosos, con la finalidad de que mejoren su historial crediticio y reducir el índice de morosidad

1.3 Teorías relacionadas al tema

La presente investigación indaga las teorías de la investigación, que guardan relación directa a la situación problemática:

1.3.1 Variable 1: Estrategia

Según Arnold Hax y Nicolas Majlut (2004) : Es un manera de formar las metas y objetivos de largo plazo en la organización, definiendo programas de acción para alcanzar objetivos obteniendo los recursos necesarios. (p.25).

Según Rogelio Tobón (2004), definió la estrategia como un cuerpo doctrinal que brinda métodos que podrían ser utilizados en la guerra, teniendo un objetivo sistematizado en la reglas que permiten el logro de un plan (p. 3).

Según Antonio Frances (2006), definió la estrategia como el mando militar aplicados para la planeación y dirección de combate en gran escala “(p. 21-22).

Según Aníbal Sierralta (2005), señaló que la estrategia es una acción que va determinado

a una guía para abordar una situación específica (p. 69).

Según Pérez J, Jmeno J y Cerdá Emilio (2004), señaló que la estrategia es un plan completo de acciones ciertas de cada jugador, un equilibrio que podemos afirmar que todos los juegos poseen al menos un N (p.145).

Según Cristina Sánchez (2013), señaló que el termino estrategia no solo se caracteriza por la por la secuencia de acciones sino también por las cualidades de dichas acciones (p. 15).

1.3.2 Variable 2: Morosidad

Según Pere J. Brachfield (2003) indicó que el recupero de la morosidad:

En lo que respecta el Recupero de la morosidad.- es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago , es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento ,acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad , por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga , o sea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma (p.32).

Según Pinto (2004): La morosidad es la obligación de pago por parte del contribuyente, que omitió durante cierto periodo, de manera que puede negociar para efectuar el pago (p.18).

Según Pedro j. Brachfield (2009), señaló que la morosidad es el incumplimiento de pago que genera cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a las pymes, ya que soportan excesivo plazos de pago que obligan a mantener en la cartera morosa. (p.15)

Según Glenn D. Westley y Sherrill Shaffer, (2000), la morosidad es el incumplimiento de los préstamos, es una de las tareas más críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo (p. 71).

Teoría de sistema de Ludwig Von Bertalanffy

Esta teoría nos dice que las propiedades de los sistemas no se pueden describir significativamente en términos de sus componentes separados. Entender los sistemas sólo se dará cuando se estudien globalmente, incluyendo todas sus interdependencias. Entonces se explica un sistema de entrada, proceso y salida. Relacionando esta teoría a nuestro tema. La estrategia y la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 debemos precisar que en este caso sería de entrada todo lo que implica brindar la capacitación; elaboración del plan, charlas, contratar profesionales en coaching; el proceso sería la aplicación en sí de la capacitación; y como salida tendremos; personal calificado, resultados óptimos en el desempeño de funciones y actividades diarias.

1.4 Formulación del problema

El presente trabajo de investigación fue aplicada en el distrito del Lima, en el año 2018, se analizó la Estrategia y su relación con la Morosidad de la Cooperativa de 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018, posteriormente se describirá la investigación formulando las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la estrategia la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona los recursos con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018?

¿Cómo se relaciona los Objetivos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018?

¿Cómo se relaciona las metas con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP

Limitada, Lima, 2018?

¿Cómo se relaciona la organización con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El tema de investigación fue de actualidad, por lo tanto, se justifica la elaboración del trabajo detallándose de la siguiente manera:

Conveniencia:

La finalidad de este estudio fue plantear solución a la problemática de las variables estrategia y la morosidad de la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, sujeto a la evaluación de las autoridades, y público en general. La investigación demostrara como interviene La Estrategia y la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

1.5.1 Relevancia Social

La realización del estudio sirvió como antecedente para estudiosos, entidades del estado, publico usuario además de otras entidades que tengan la misma problemática, porque serán beneficiadas con soluciones respecto a la relación de la Estrategia con la morosidad de la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada.

1.5.2 Utilidad metodológica

Será el tipo de investigación descriptivo – correlacional, pues presenta una descripción detallada de la Estrategia y la morosidad de la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, y despliega un diseño no experimental, pues no se realiza ninguna manipulación de las variables en la investigación , asimismo se dará en determinado tiempo y espacio.

1.5.3 Viabilidad:

La ejecución de la investigación fue factible, pues cuenta con los medios de información necesarios para el desarrollo del tema propuesto.

1.6 Hipótesis general

La estrategia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada. Lima 2018.

1.6.1 Hipótesis Específicas

Los recursos se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Los Objetivos se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018.

Las metas se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

La organización se relaciona con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación de la estrategia con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación de los recursos con el recupero de la morosidad en la Cooperativa de 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Determinar la relación de los Objetivos con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Determinar la relación de las metas con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Determinar la relación la organización con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP limitada, Lima, 2018.

II Método

La investigación fue del método hipotético- deductivo, pues la investigación fue de lo general a lo específico.

La presente investigación desarrollará con el método Hipotético-deductivo.

Según Bernal (2010). “El método hipotético–deductivo es un medio que consiente objetar o falsear tales hipótesis, resultando de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

El método hipotético deductivo buscará falsear u objetar las hipótesis presentadas a estrategia con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

2.1. Tipo, diseño y nivel de la investigación

2.1.1 Tipo de la investigación

“La pesquisa aplicada se centra en el campo de prácticas habitual, direccionándose en el proceso y en la aplicación del conocimiento obtenido en la ejecución del estudio. Facilita la solución al problema general. De manera que la investigación aplicada puntualiza en los problemas generales y específicos de la pesquisa de un ámbito determinado” (McMillan y Schumacher, 2005, p. 23).

2.1.2 Diseño de Investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental - transversal, pues las variables investigadas no son manipuladas y es transversal, ya que el instrumento de recolección de datos se realiza una sola vez.

Según Carrasco (2005) Son cuyas variables que no poseen de manipulación, y no tienen

ningún grupo de control, de ninguna manera experimental. Indagan y estudian los hechos y fenómenos de la escenario después de su ocurrencia”. (p. 71)

2.1.3 Nivel de Investigación

El estudio es descriptivo, correlacional, ya que busca detallar las características de las variables de la investigación.

Por su parte **Hernández, S y Fernández, C y Baptista, L, (2014)** señala que el estudio descriptivo señala las características importantes de las variables de la investigación (p.92)

2.2 Variables, Operacionalización

En esta investigación hallaremos dos variables de estudio; la variable 1 “Estrategia” y la variable 2 “Morosidad”

2.2.1 V1: Estrategia

Definición Teórica Según Arnold Hax y Nicolas Majlut (2004) : “Es un modo de dar explícitamente forma a las metas y objetivos de largo plazo de la organización, definiendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos y desplegando los recursos necesarios”. (p.25).

Según Granjo Aguilar (2008): La estrategia se basa en adecuar los factores internos a los factores externos para lograr una mejor competitividad (p. 296)

Según Mintzberg (2009): “Una estrategia es la planificación que integra principalmente las metas de una organización, estableciendo acciones a realizar”. (p.47).

Definición Conceptual El investigador propone una definición conceptual de las estrategias, son los objetivos que utilizan los recursos necesarios para emprender una ventaja sostenible, respecto a los competidores claves.

2.2.1.1 Dimensión Recursos:

Según Enrique señaló que los recursos son activos que dispone la empresa, para llevar a cabo su estrategia competitiva. (p. 122).

Indicador 1: Activos

Meza (2007), se definió que “los activos se utilizan en las operaciones de las entidades conocidas como inmuebles, mobiliario, o Activos fijos”(p.279).

Indicador 2: Eficaz

Según Varo (2011), Son aquellos causales que coinciden en un puesto de trabajo para que puedan desempeñarse de una manera satisfactoria (p. 48).

Indicador 3: Control

Según Varo (1993), definió el control, es un proceso encaminado a medir y valorara cualquier actividad o prestación (p. 245).

Indicador 4: Costo

Según Alberto (2006), señaló que es el esfuerzo consciente que es necesario llevar a cabo cuando se trata de lograr un resultado perseguido (p.10).

2.2.1.2 Dimensión Objetivos:

Los objetivos es la planificación expresados en expectativas futuras, que parten de la misión de la empresa.

Indicador 1: Cumplimiento de objetivos

Se refiere a los objetivos propuestos en la cooperativa, pero no ejecutados.

Indicador 2: Elaboración de objetivos

Según Hamilton (2005), señalo que “reunir es elementos que permitan tomar decisiones correctas en relación de los recursos económicos de la empresa (p. 18).

Indicador 3: Planificación

Según Saavedra (2001), señaló que la planificación es el orden en acción, ya que permite

disminuir la utilización de recursos (p.58).

Indicador 4: Modelo de estrategias

Según Martínez Daniel y Artemio Milla (2012), definió que es el modelo o plan que integra los principales objetivos.(p.6).

2.2.1.3 Dimensión Metas

Según Moroto (2007), definió que “ las metas consiste en establecer anticipadamente los resultados observables y medibles que se desean alcanzar en forma programada con la intención de cumplir con los objetivos”(p. 484).

Indicador 1: Proyectos

Según Socorro (2004), proyecto es una convocatoria razonada a la acción para transformar una realidad (p. 19).

Indicador 2: Satisfacción

Según Kotler (2003), se definió a las sensaciones de goce de una persona al comprar un producto que cumpla sus expectativas (p. 21).

Indicador 3: Rendimiento

Según Díaz (1999), señaló que el rendimiento es el cociente que resulta dividir la producción total por la cantidad de ese factor que se ha empleado producirla (p, 56).

Indicador 4: Motivación

Según Robbins (2004), definió como el esfuerzo del individuo para conseguir una meta (p. 155).

Indicador 5: Logro

Se denomina al éxito o alcance de una meta, propuestas por una persona o un grupo de personas.

2.2.1.4 Dimensión de Organización

Bueno (1997), señalo que sostiene que es el conjunto de proposiciones que estudian la naturaleza, estructura y funcionamiento de la organización y que intenta precisar las series de principios, rutina, reglas” (Citado en Rosa Muñoz Castellanos, Domingo Nevado Peña 2007, (p. 20).

Indicador 1: Coordinar

Según Veciana (1999), señaló lo que se trata de armonizar son objetivos parciales, actividades, medidas, etc, que están relacionadas entre sí con el fin de conseguir una sincronización y concordancia en función de un objetivo o criterio principal (p.54).

Indicador 2: Responsabilidad del puesto

Según Zelaya (2006), señaló que el puesto de trabajo son las tareas asignadas y obligadas entre sí que son asignadas por un responsable competente, para que sean resueltas en un tiempo determinado (p. 8).

Indicador 3: Dirigir

Según Urcola (2010), señaló que es encaminar a otros hacia el cumplimiento de objetivos. Es conseguir que otros hagan lo que tienen que hacer, o sea cumplir la tarea encomendada (p. 45).

Indicador 4: Distribuir recursos

Según Sánchez (2014), definió la empresa y en general, las organizaciones están formada por diversas ramas según el ámbito funcional de las empresas (p.38).

Indicador 5: Desarrollo de actividades

Según Fernández (2010), definió que la actividad en la planificación de un Proyecto es definir las actividades y las tareas a realizar para el desarrollo correcto del sistema de

información (p. 56).

Indicado 6: Comunicación

Según Díez (2010), se señaló que es un proceso bilateral, un recinto en el que interactúan y se interrelaciona más personas (p.8).

2.2.2 V2: Recupero de Morosidad

Definición Teórica:

Según Pere J. Brachfield (2003), definió la morosidad como el retraso en el cumplimiento de una obligación de una obligación de pago, es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad, por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga, o sea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma.(p. 32).

Según Truel (1995), definió la morosidad es el incumplimiento de un compromiso de pago (p.101).

Según Masson (2014), “Los morosos pertenecen al grupo de clientes, constituyendo un saldo mucho menos líquido que los clientes sin problemas de pago” (p. 304).

Definición conceptual:

Se entiende que el recupero de la morosidad son cuentas que efectúan el pago después de la fecha de vencimiento incumpliendo el compromiso de pago.

Definición Operacional:

El investigador plantea operacionalmente el recupero de la morosidad, es el pago total de la deuda tardía o cumplimiento de la obligación tardía.

2.2.2.1 Dimensión de incumplimiento

Pizarro (2010), definió que es inicialmente el margen de culpa del deudor y es el resultado de la simple constatación de la falta de lo prometido entre lo ejecutado por el deudor

. (p. 162).

Indicador 1: Cliente moroso

Francisco Lopez y Nuria Serrano (2014), definió que el concepto de cliente moroso es para aquellas cuentas que llevan un periodo de tiempo sin cobrarse.

Indicador 2: Falta de pago

Se definió al cliente que incumple el pago al inicio de su primera cuota.

Indicador 3: Deuda atrasada

Según Posso (2004), señaló que es la deuda actual más los intereses generados por los atrasos (p. 304)

2.2.2.2 Dimensión de pago tardío

Según Jeffrey (2008), señaló que es el pago hecho al prestamista después de que la fecha debida ha pasado (p. 190).

Indicador 1: Pago en fechas pasadas

Se refirió a los pagos después de la fecha de vencimiento.

Indicador 2: Amortización de pago

Douglas R y John D (2000), definió de una forma en que se paga el préstamo a lo largo del tiempo, es decir muestra cómo se paga la cantidad original prestada y los intereses.

Indicador 3: Compromiso incumplido

Según Pavón (2012), señaló que al incumplir el compromiso se ejecuta al aval para poder cubrir el pago (p.43).

2.2.2.3 Dimensión Pago Total

El pago es, por lo tanto un modo de cumplimiento del monto prestado.

Indicador 1: Cancelación de deuda

Se entiende que es una reducción total de capital principal y/o intereses de una deuda

Indicador 2: Liberación de deuda

Según López (2006), señaló que se refiere a la condonación de la deuda otorgado gratuitamente por el acreedor a favor del deudor (p. 243)

Indicador 3: Reducción de cartera morosa

Según Mocayo (2011) De modo similar al programa de reducción de pérdidas, el manejo de la cartera morosa hay que tratarlo como un proyecto especial, con el objetivo claro de reducir los atrasos en los pagos (p.152)

Indicador 4: Insatisfacción por el pago

Se entiende que los socios no se encuentran de acuerdo con el cobro de intereses y mora.

TABLA 1 Operacionalización de las variables

Título: La estrategia y la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018.

PROBLEMAS	DEFINICION TEORICA	DEFINICION PERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA				
V1: Estrategia	Según Arnold Hax y Nicolas Majlut (2004) : "Es un modo de dar explícitamente forma a las metas y objetivos de largo plazo de la organización , definiendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos y desplegando los recursos necesarios". (p.25).	El autor define operacionalmente que las estrategias de dar explícitamente formas a las metas y objetivos de una organización que utilizan recursos necesarios.	Recursos	1.1	Activos	ENCUESTA CUESTIONARIO TIPO LICKERT	O R D I N A L				
				1.2	Eficiencia y efectividad						
				1.3	Control						
				1.4	costo						
				1.5	Estrategias						
			Objetivos	1.6	Cumplimiento de objetivos						
				1.7	Elaboración de objetivos						
				1.8	Planificación						
				1.9	Modelo de estrategias						
			Metas	1.10	Proyectos						
				1.11	Satisfacción						
				1.12	Rendimiento						
				1.13	Motivación						
			Organización	1.14	Logro						
1.15	Coordinar										
1.16	Responsabilidad del puesto										
1.17	Dirigir										
1.18	Comunicación										
			1.19-1.24	Desarrollo de actividades							
V2: Recupero de Morosidad	Según Pere J. Brachfield (2003), En lo que respecta el Recupero de la morosidad.- es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago , es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento , acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad , por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga , o sea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma.(p.32).	El Investigador plantea operacionalmente el recupero de la morosidad , es el pago total de la deuda tardía o cumplimiento de la obligación tardía	Incumplimiento	2	Cliente moroso	ENCUESTA CUESTIONARIO TIPO LICKERT	O R D I N A L				
				Pago tardío	2.1			Falta de pago			
					2.2			Deuda atrasada			
			2.3		Pago en fechas pasadas						
			Pago total	2.4	Amortización de pagos						
				2.5	Compromiso incumplido						
				2.6	Cancelación de deuda						
								2.7	Liberación de deuda		
								2.8	Reducción de cartera morosa		
			2.9	Insatisfacción por el pago							

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población de esta investigación fue de 30 colaboradores en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018.

Según Hernández, Fernández y Bapista (2014): La población es el total de una organización en la cual se va llevar el estudio donde se describe las características del lugar y tiempo. (p.274)

2.3.2 Muestra

Según Carrasco (2005), la muestra es una parte de la población en donde se llevara a cabo un determinado estudio o investigación (p.236).

Para esta investigación se toma el muestreo censal por tratarse de una población pequeña

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta, según:

Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica que sirve para realizar una investigación ya que con ella se obtiene datos exactos debido a su versatilidad, sencillez y objetividad (p.314).

2.4.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, según:

Según Carrasco (2005), el cuestionario es un instrumento que se utiliza en la investigación para el estudio de un gran número de individuos, ya que nos da una respuesta correcta para la obtención de datos (p. 318)

La encuesta es una herramienta que se aplica para obtener resultados tanto negativos como positivos en la investigación. Esto permitirá recolectar la información necesaria de los empleados de la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA.

2.4.3 Validez

Se logró la validez a través del juicio de expertos que según Fernández, Hernández y Baptista (2006) el juicio de expertos: Es una investigación es importante la opinión de los expertos, para la validación de instrumento (p.566).

La validez del instrumento está definida como el grado en que este cumple realmente la función de medir lo que se pretende (Hernández, 2010, p. 201).

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos a fin de garantizar su validez y son:

Dr. Edwin Arce Álvarez

Dr. Costilla Castillo, Pedro

Mg. Rosales Domínguez, Edith Geobana

Se dio una aprobación firmándose los formatos de validez entregados a cada uno de los expertos, determinando que cada pregunta cumpla con los requisitos mínimos.

2.4.4 Confiabilidad

Según Bernal (2010), Se definió como la seguridad de los resultados en los datos obtenidos por el mismo autor, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios (p.247).

Tabla 2. Escala de valores

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno	
-Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable	
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre.	
-Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable	
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	NO CONFIABLE.
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: $>$ mayor a ; $<$ menor a

Tabla N° 3. Estadístico de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	34

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: Para lograr la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach a ambos instrumentos que fueron compuestos por 34 preguntas teniendo cada uno de ellos un nivel de confiabilidad del .952 lo cual significa excelente fiable y consistente, ya que los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS 24 y se obtuvieron los siguientes resultados.

2.5 Métodos de análisis de datos

Según Fernández, Hernández y Baptista (2006): “El SPSS sirve para poder analizar los datos que es realizado en un programa estadístico para las ciencias sociales, que permite estudiar los datos.”(p.410).

Para la validez se utilizó el juicio de expertos que según Fernández, Hernández y Baptista (2006) el juicio de expertos: Para estos estudios se necesita la opinión de los expertos en el tema (p.566).

Estadística descriptiva aplicada en la investigación desarrollo la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

La estadística inferencial que aplica métodos y procedimientos que por medio de la inducción con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación no se manipularán los resultados, ya que se toman en cuenta los valores que toda persona debe poseer como el respeto, responsabilidad, honestidad, compromiso, por ellos se reafirma la veracidad de estos. Además; se respeta la propiedad intelectual, las convicciones políticas, la privacidad.

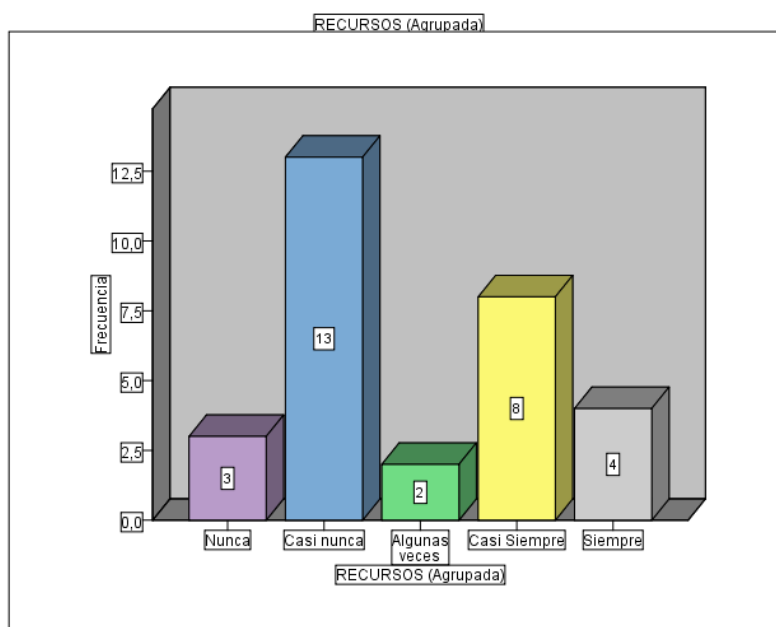
III RESULTADOS

TABLA DE FRECUENCIA

TABLA N°4: Barra de dimensión Recursos – Estrategias

		RECURSOS (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	13	43,3	43,3	53,3
	Algunas veces	2	6,7	6,7	60,0
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	86,7
	Siempre	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



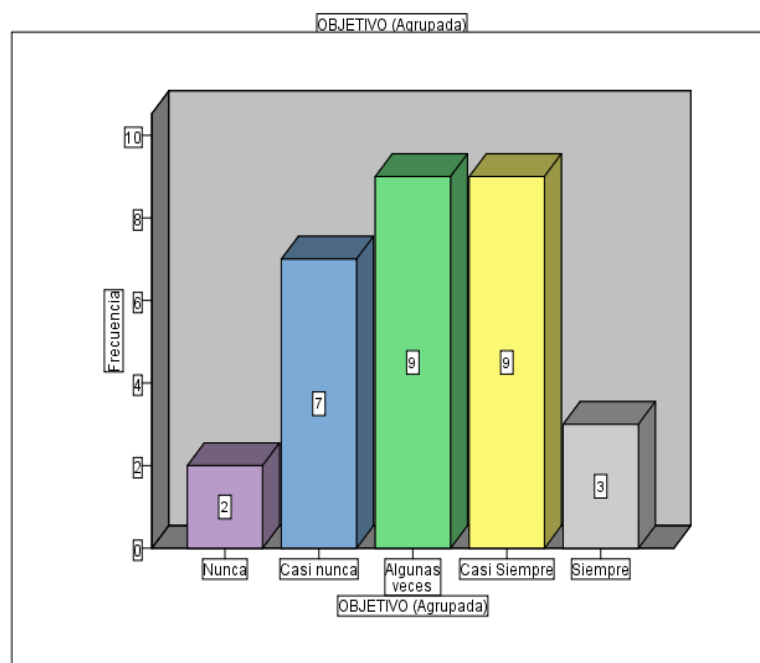
GRÁFICA N° 1: Recursos

Según la gráfica N°1, de los 30 trabajadores encuestados observamos que el 43.3% de los encuestados representan 13 trabajadores, indican que “Casi nunca”, también se aprecia que el 26.7% de los encuestados que representan 8 trabajadores, respondieron que “Casi Siempre”, mientras que el 13.3% de los encuestados representan 4 trabajadores, respondieron “siempre”, luego el 10% de los encuestados que representan 3 trabajadores respondieron “Nunca”, y finalmente el 6.7% de los encuestados que representan 2 trabajadores respondieron “Algunas veces ” con la dimensión Recursos de la Cooperativa de 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

TABLA N°5: Barra de dimensión Objetivos– Estrategias

		OBJETIVO (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	6,7
	Casi nunca	3	10,0	10,0	30,0
	Algunas veces	10	33,3	33,3	60,0
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



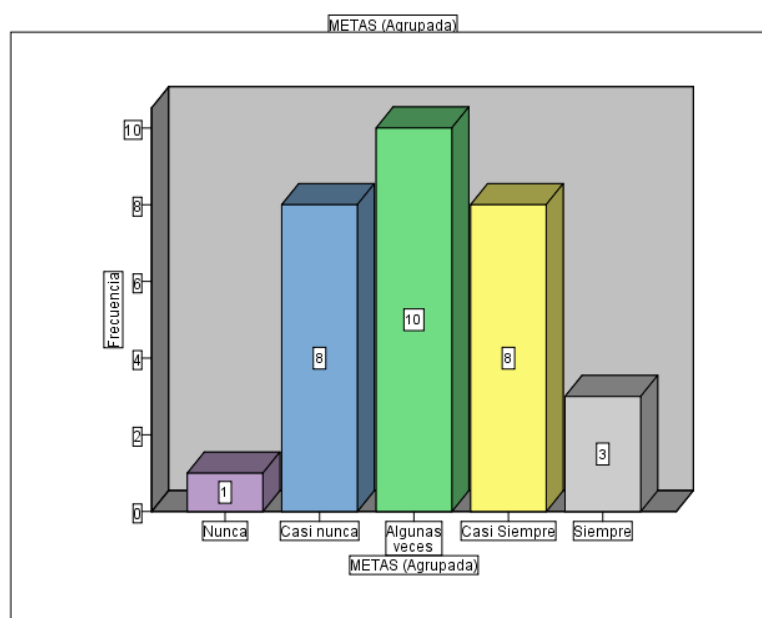
GRÁFICA N° 2: OBJETIVOS

En la gráfica N°2, de los 30 trabajadores encuestados el 30% de los encuestados representan 9 trabajadores, respondieron que “Casi siempre”. También, se aprecia que el 30% de los encuestados que representan 9 trabajadores, indicaron “Algunas veces”, mientras que el 23.3% de los encuestados que representan 7 trabajadores, indicaron “Casi Nunca”, luego el 10% de los encuestados que representan 3 trabajadores indicaron “Siempre”, y finalmente el 6.7% de los encuestados que representan 2 trabajadores respondieron “Nunca” con la dimensión Objetivo de la Cooperativa 29 de agosto de la PNP Limitada, consideran que casi siempre los objetivos son alcanzables.

TABLA N°6: Barra de dimensión Metas– Estrategias

		Metas (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10	10,0	30,0
	Algunas veces	10	33,3	33,3	60,0
	Casi Siempre	8	26,7	26,7	26,7
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



GRÁFICA N° 3: METAS

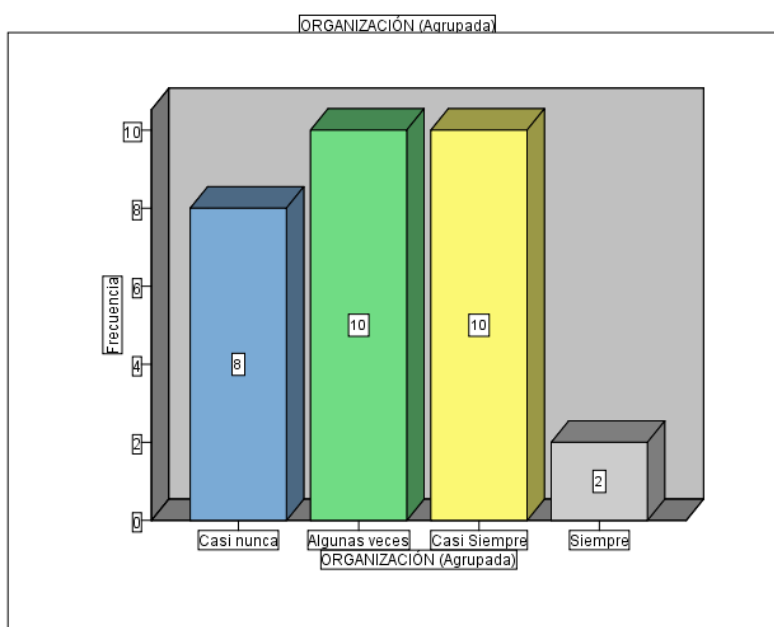
En la gráfica N°3, de los 30 trabajadores encuestados el 33.3% de los encuestados representan 10 trabajadores, respondieron que “Algunas veces”. También se aprecia que el 26.7% de los encuestados que representan 8 trabajadores, indicaron “Casi siempre”, mientras que el 26.7% de los encuestados que representan 8 trabajadores, indicaron “Casi nunca”, luego el 10% de los encuestados que representan 3 trabajadores respondieron “Siempre”, y finalmente el 3.3% de los encuestados que representan 1 trabajadores respondieron “Nunca” con la dimensión Metas de la Cooperativa 29 de agosto consideran que algunas veces los objetivos son alcanzables.

TABLA N°7: Barra de dimensión Organización – Estrategias

ORGANIZACIÓN (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Algunas veces	10	33,3	33,3	60,0
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



GRÁFICA N° 4: ORGANIZACIÓN

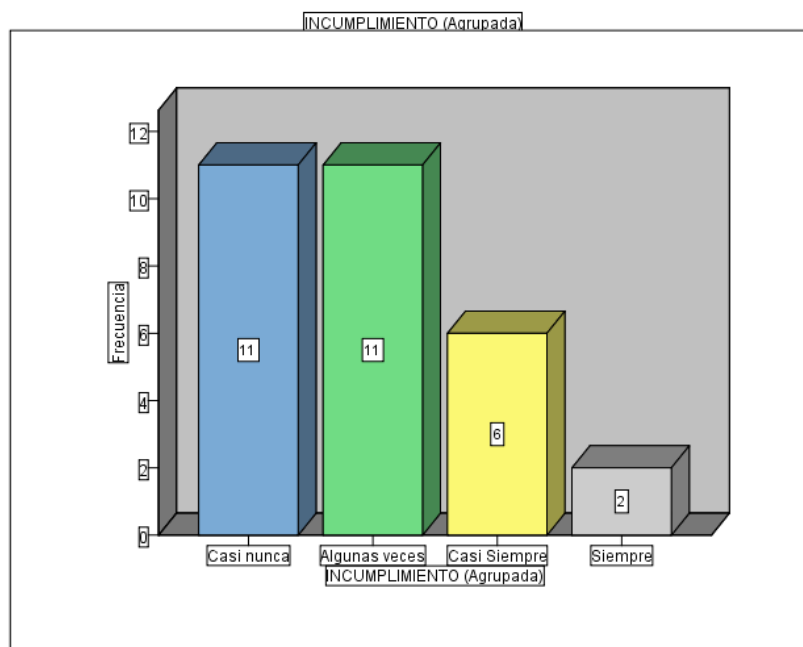
En la gráfica N°4, de los 30 trabajadores encuestados el 33.3% de los encuestados representan 10 trabajadores, respondieron que “Algunas veces”. También, se aprecia que el 33.3% de los encuestados que representan 10 trabajadores, respondieron “Casi siempre”, mientras que el 26.7% de los encuestados que representan 8 trabajadores, respondieron “Casi nunca”, y finalmente el 6.7% de los encuestados que representan 2 trabajadores respondieron “Siempre”, con la dimensión organización de la 29 de agosto de la PNP Limitada.

TABLA N°9: Barra de la dimensión Incumplimiento - Morosidad

INCUMPLIMIENTO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Algunas veces	11	36,7	36,7	73,3
	Casi Siempre	6	20,0	20,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



GRÁFICA N° 5: INCUMPLIMIENTO

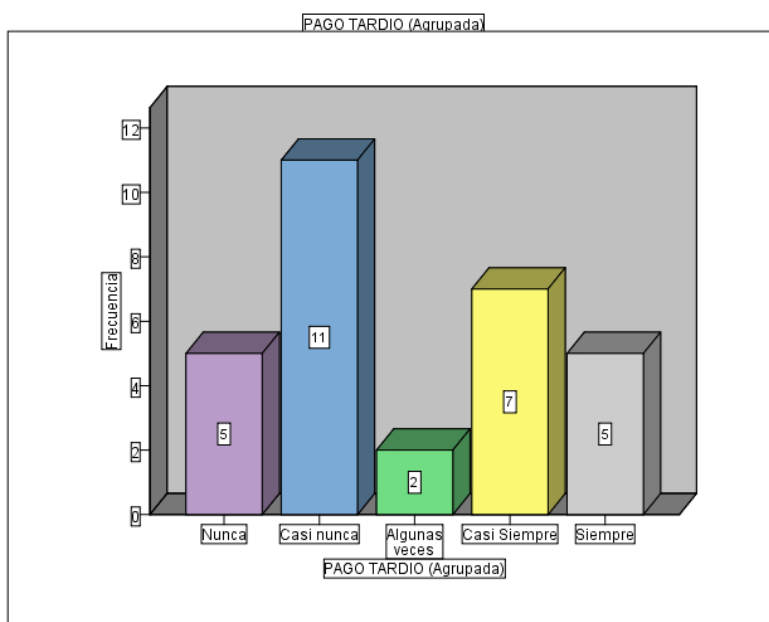
En la gráfica N°5, de los 30 trabajadores encuestados el 36.7% de los encuestados representan 11 trabajadores, respondieron que “Algunas veces”. Asimismo el 36.7% de los encuestados que representan 11 trabajadores, respondieron “Casi nunca”, luego el 20% de los encuestados que representan 6 trabajadores respondieron “Casi siempre”, y finalmente el 6.7% de los encuestados que representan 2 trabajadores respondieron “Siempre” con la dimensión de Incumplimiento de la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada.

TABLA N° 10: Barra de la dimensión Pago Tardío - Morosidad

PAGO TARDIO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	11	36,7	36,7	53,3
	Algunas veces	2	6,7	6,7	60,0
	Casi Siempre	7	23,3	23,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



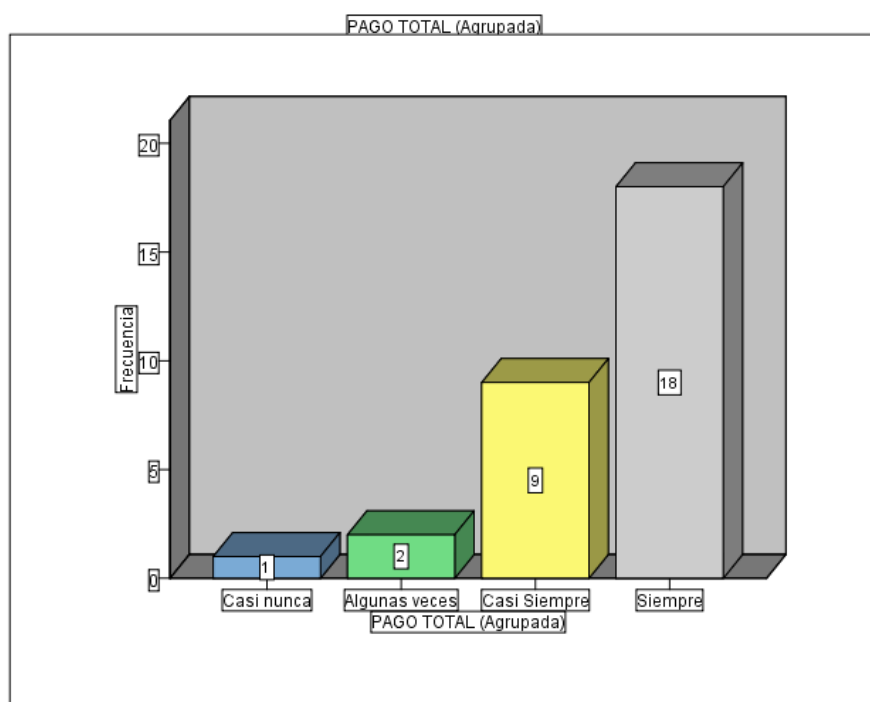
GRÁFICA N° 6: Pago Tardío

En la gráfica N°6, de los 30 trabajadores encuestados observamos que el 36.7% de los encuestados representan 11 trabajadores, respondieron que “Algunas veces” .Asimismo el 36.7% de los encuestados que representan 11 trabajadores, respondieron “Casi nunca ”, luego el 20% de los encuestados que representan 6 trabajadores respondieron “Casi siempre”, y finalmente el 6.7% de los encuestados que representan 2 trabajadores respondieron “Siempre” con la dimensión de Incumplimiento de la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada.

TABLA N°10: Barra de dimensión Pago Total - Morosidad

		PAGO TOTAL (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Algunas veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi Siempre	9	30,0	30,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



GRÁFICA N° 7: Pago Total

En la gráfica N°7, de los 30 trabajadores encuestados el 33.3% de los encuestados representan 10 trabajadores, respondieron que “Algunas veces” .Asimismo, se aprecia que el 26.7% de los encuestados que representan 8 trabajadores, respondieron “Casi siempre”, luego el 10% de los encuestados que representan 3 trabajadores respondieron “Siempre”, y finalmente el 3.3% de los encuestados que representan 1 trabajadores respondieron “Nunca” con la dimensión Metas de la Cooperativa 29 de agosto de la PNP Limitada.

TABLA 11: Prueba de Normalidad – Correlación

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
estrategia (Agrupada)	,208	30	,002	,854	30	,001
morosidad (Agrupada)	,304	30	,000	,792	30	,000

Interpretación: Se puede observar en la tabla N. ° 11, según la prueba estadística de Shapiro-Wilk teniendo de muestra 30 trabajadores de la empresa, con un nivel de confianza 95% con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha=0.05$, de significancia que implica que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , vale decir que la distribución de la muestra no sigue una distribución normal, de manera que se utiliza el estadístico de Rho de Spearman; para hacer la constatación de hipótesis.

TABLA N°12: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
0.25	Correlación positiva baja o débil
0.50	Correlación positiva moderada o media
0.75	Correlación positiva alta o considerable
0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et.al. (2005, p.305)

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General:

HO: La estrategia no se relaciona con el recupero de la morosidad en la Cooperativa de 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018

H1: La estrategia se relaciona con el recupero de la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H a (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 13: Nivel de Correlación: Estrategia y la Morosidad

		Correlaciones	
		estrategia (Agrupada)	morosidad (Agrupada)
Rho de Spearman	estrategia (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	morosidad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,447*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N° 13 se aprecia que la significancia encontrada es 0.013 dado que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; Z=1.96). De manera que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), N=30, asimismo se obtuvo el coeficiente R=0,447; indicando que existe correlación positiva baja o débil, de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), entre la estrategia y el recupero de la morosidad la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Hipótesis específica 1:

HO: Los recursos no se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

H1: Los recursos se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H a (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 14: Nivel de Correlación: Recursos y la Morosidad

			Correlaciones	
			RECURSOS (Agrupada)	morosidad (Agrupada)
Rho de Spearman	RECURSOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	morosidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tablas N° 14 Se aprecia que la significancia encontrada es 0.002 dado que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; Z=1.96). De manera que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), N=30. Asimismo se obtuvo el coeficiente R=0,543; indicando que existe correlación positiva moderada, de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), entre los recursos y la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Hipótesis específica 2:

HO: Los Objetivos no se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018.

H1: Los Objetivos se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H a (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 15: Nivel de Correlación: Objetivo y la Morosidad

		Correlaciones		
			OBJETIVO (Agrupada)	Morosidad (Agrupada)
Rho de Spearman	OBJETIVO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	morosidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N° 15 se aprecia que la significancia encontrada es 0.002, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). De manera que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), $N=30$. Asimismo se obtuvo el coeficiente $R=0,540$; indicando que existe correlación positiva moderada, de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), entre el objetivo y la morosidad la Cooperativa de 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Hipótesis específica 3:

HO: Las metas no se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

H1: Las metas se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H a (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 16: Nivel de Correlación: Metas y la Morosidad

			Correlaciones	
			METAS (Agrupada)	morosidad (Agrupada)
Rho de Spearman	METAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	30	30
	morosidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N° 15 se aprecia que la significancia encontrada es 0.010, que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$), De manera que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), $N=30$. Asimismo se obtuvo el coeficiente $R=0,464$; indicando que existe correlación positiva baja, de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), entre metas y el recupero de la morosidad la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

Hipótesis específica 4:

HO: La organización no se relacionan con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

H1: La organización se relaciona con la Morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018.

II. Regla de decisión:

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la H a (Hipótesis Alterna)

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla N° 16: Nivel de Correlación: Organización y la Morosidad

Correlaciones			ORGANIZACION (Agrupada)	morosidad (Agrupada)
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,405*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	30	30
	morosidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,405*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla N°16 se aprecia que la significancia encontrada es 0.027 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; Z=1.96). De manera que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), N=30. Asimismo se obtuvo el coeficiente R=0,405; indicando que existe correlación positiva baja, de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), entre metas y el recupero de la morosidad la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.

4 DISCUSIÓN

Se ha respondido las preguntas de la investigación, confirmando la hipótesis, respondiendo los objetivos afirmando que el resultado es válido.

Discusión por objetivo

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación de la estrategia con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 y como objetivo específico : Específicos: 1) Determinar cómo se relaciona de los recursos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018, 2) Determinar cómo se relaciona los Objetivos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018, 3) Determinar cómo se relaciona las metas con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 y 3) Determinar cómo se relaciona la organización con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018, de acuerdo a la Correlación de spearman muestra : que el coeficiente $R=0,447$; indicando que existe correlación positiva baja o débil, de acuerdo con el baremo de correlación propuesto por Hernández, R. et al. (2010), de igual manera se aprecia que la significancia encontrada es 0.013 es menor al nivel de significancia significancia encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$). y una población de 30, por lo que podemos decir que la variable estrategia se relaciona y el recupero de la morosidad la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018. Es coherente el resultado de la investigación y los objetivos planteados con la propuesta de Zeña (2015) ,cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. - Ferreñafe; ambos resultado muestran que la variable Estrategia tiene relación con el recupero de la morosidad por ello , es importante que las estrategias propuestas sean ejecutadas para la reducción del índice de morosidad.

Discusión por hipótesis

La investigación como hipótesis general es, la estrategia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 y como hipótesis específico 1) Los recursos se relacionan con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018, 2) Los Objetivos se relacionan con la morosidad en la Cooperativa

29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima 2018, 3) Las metas se relacionan la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018 y 4) La organización se relaciona con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP Limitada, Lima, 2018. La indagación muestra la hipótesis sosteniendo que la “estrategia se relaciona con la morosidad” en la cooperativa.

Es coherente la hipótesis de la investigación realizada por CORONEL HUAMÁN LEONEL (2015), el cual menciona en su hipótesis las estrategias de cobranza si tiene relación con la Morosidad en la entidad financiera MI BANCO Jaén – 2015. En el cual la investigación presenta la conclusión realizar un análisis riguroso de clientes sobre la situación financiera, también se debe brindar alternativas para los diferentes clientes morosos, con la finalidad de que mejoren su historial crediticio y reducir el índice de morosidad, ambas conclusiones solicitan un estudio de la cartera morosa para el desarrollo de estrategias.

Discusión por metodología

En la investigación aplica el metodología descriptivo y correlacional, el tipo fue aplicada, el diseño fue no experimental – transversal, y el nivel utilizado descriptivo-correlacional, esta investigación tuvo similitud con la metodología de la investigación utilizada por Vilca (2017) Quien planteo la metodología el diseño de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, la técnica de encuesta cuyo instrumento fue el Cuestionario, de manera que nos permitió obtener resultados positivos para mejorar las estrategias en la cooperativa.

Discusión por teoría

La investigación como variables: Estrategia y la morosidad, para el efecto se utilizó diferentes autores de las cuales se resaltan los siguientes:

La investigación tiene como base teórica principal a **Arnold Hax y Nicolas Majlut (2004)** que afirman que: “Es un modo de dar explícitamente forma a las metas y objetivos de largo plazo de la organización, definiendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos y desplegando los recursos necesarios”. (p.25). se acepta: la teoría de QUILO(2017),citando a MONEREO M, (2007) Menciona que al pasar en tiempo las estrategias se han tomado una posición importante en las empresas ya que su uso tiene mayor interés tanto en el mundo académico como en los negocios, la importancia de

estos radica un vinculación directa con los resultados empresariales, estas 8 acciones también se las llama gestión estrategia de empresas, es la búsqueda liberada de un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de una empresa, de forma que esta logre crecer y expandir un mercado reducido a la competencia. Los autores recalcan que son acciones necesarias para alcanzar los objetivos.

La teoría de Pere J. Brachfield (2003), se acepta la teoría de la morosidad en la cooperativa 29 de agosto: la morosidad es como el retraso en el cumplimiento de una obligación de una obligación de pago, es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad, por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga, o sea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma.(p. 32).La cual es coherente con la teoría propuesta por Coronel (2016) quien cita a **Recarte A. (2015)** Definió que la morosidad es el incumplimiento o retraso en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Discusión por conclusión

La conclusión planteada sostiene que: la estrategia guarda una correlación positiva baja con la morosidad, sosteniendo que al aplicarse estrategia mediante una herramienta para la morosidad, ya que optimizara la reducción de la morosidad y permitirá que el saldo de cartera vencida reduzca.

El resultado es coherente con la propuesta por de QUILO (2017), quien sostiene que el desarrollo de nuevas estrategias para la cooperativa de ahorro y crédito Pijal se pretende disminuir el porcentaje de morosidad y a la vez agilizar la recuperación de cartera.

V CONCLUSIONES

Posterior a la evaluación de resultados obtenidos, y determinación de los objetivos, la contrastación de hipótesis concluimos lo siguiente:

Se ha determinado la relación de la estrategia con la morosidad en cumplimiento de metas y objetivos a largo plazo de la organización, definiendo principales programas de acción para el cumplimiento de metas y resultados planeados.

Se ha determinado la relación de los recursos con el recupero de la morosidad, pues el uso de los activos operativos con mantenimiento permanente, permitirá cumplir con eficacia el registro de los clientes, permitiendo el control costos.

Se ha Determinado la relación de los Objetivos con la Morosidad cumpliendo la planificación en sus diversas etapas.

Se ha determinado la relación de las metas con la Morosidad cumpliendo eficientemente los proyectos, desarrollando las tareas asignadas en los puestos al servicio del cliente otorgando satisfacción, rendimiento, motivación y logros.

Se ha determinado la relación la organización con la Morosidad, considerando la coordinación, responsabilidad del puesto, dirigir, distribuir recursos y comunicación.

VI RECOMENDACIÓN

Se recomienda mejorar continuamente el cumplimiento de las estrategias planteadas para reducir la morosidad en cumplimiento a las metas y objetivos a largo plazo de la organización.

Se recomienda desarrollar programas de mantenimiento permanente en el software de las computadoras para garantizar el registro sistematizado de la cartera morosa para cumplir metas y objetivos de la entidad con eficacia.

Se recomienda cumplir con las fases de la planificación así como el cumplimiento de los objetivos diseñados con indicadores definidos

Se recomienda planificar metas, flexibles, cumplibles para el desarrollo de la entidad.

Se recomienda mejorar la organización, para gestionar eficientemente la Morosidad, considerando una adecuada coordinación, con responsabilidad de los puestos, distribuyendo recursos al servicio de los socios.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra Ed.). Colombia: Pearson.
- Brachfield, P. J. (2003). Recobrar impagados y Negociar con Morosos. España: Gestión.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar proyecto de investigación. Perú: San Marcos.
- Claudia, V. M. (2012). Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3517/vasquez_maria.pdf?sequence=1
- Cusco Mayorga, E. A. (s.f.). Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3950/1/40967_1.pdf
- Faria, F. (2004). Desarrollo organizacional. México: Limusa.
- Frances, A. (2006). Estrategias y planes para la empresa. Perú: Pearson.
- Franco, R. T. (2004). Estrategia comunicativa en la educación: hacia un modelo semiótico pedagógico. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Gamarra, P. Z. (2015). Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2793/Limachi_Gamarra_Pablo_Zenon.pdf?sequence=1
- Gordillo, R, Mayo, N., Lara, G. y Gigante S. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de: <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>
- Hernández, S y Fernández, C y Baptista, L, (2006). Metodología de la investigación. (4ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

Hernández, S y Fernández, C y Baptista, L, (2014). Metodología de la investigación. (5ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

Joaquín Pérez, J. J. (2004). Teoría de Juegos. Madrid: Pearson.

López, J. (1999). Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela: Panapo. Recuperado de:
<https://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/dialogica/article/download/1629/6>

Massons, J. (2014). Finanzas (14 ta Ed.). España: Hispano Europea

Mintzberg, H. (1990). Enfoques teóricos sobre la formación de estrategias. Canadá: Universidad de McGill.

Montaña, P. J. (2009). Cobro de impagados. Barcelona: Gestión 2000.

Moreno, C. J. (2010). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/102T0002.pdf>

Revelo, S. L. (s.f.). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Rios, A. S. (2005). Negociaciones comerciales internacionales. Perú: Atenea EIRL.

Rixe, M. A. (2002). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Basic/chirinos_rm/chirinos_rm.pdf

Romero, C. S. (2013). Aplicación de estrategias didácticas en contexto desfavorecido. Madrid: UNED.

Sainz, J. M. (2000). La Distribución Comercial. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=HLwXzNvVoEC&pg=PA296&dq=concepto+de+estrategia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiG7aeG3_LXAhWDRyYKHd1L

DoM4ChDoAQg4MAQ#v=onepage&q=concepto%20de%20estrategia&=false

Shaffer, G. D. (2008). Dinero Seguro. Washington: IDB. Truel, S (1995). Marketing Financiero y de Servicios de la Oficina Bancaria. Madrid: Muriel.

Franklin, E. B. (2007). Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=Cg7So8EZjIIC&pg=PA484&dq=definicion+de+metas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwit06T199vbAhUMvIkKHf6QA3wQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20metas&f=false>

Jeffrey H, W. (2008). Obtenido de El diccionario completo de términos de bienes raíces:

<https://books.google.com.pe/books?id=DJ-lZnW7AaEC&pg=PA190&dq=tardio+de+pago&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjirN3cpdzAbAhWEk1kKHZ76Bu4Q6AEINzAD#v=onepage&q=tardio%20de%20pago&f=false>

Maroto, J. C. (2007). Estrategia de la visión a la acción . Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=8_PwIoGOa6QC&pg=PA122&dq=%E2%80%99C%20Los+recursos+son+++activos+navas+y+Guerras+\(2002\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2zr3mj9nbAhVkuVkkKHU5uBx8Q6AEIMzAC#v=onepage&q=%E2%80%99C%20Los%20recursos%20son%20%20activos%20navas%20y%20Ger](https://books.google.com.pe/books?id=8_PwIoGOa6QC&pg=PA122&dq=%E2%80%99C%20Los+recursos+son+++activos+navas+y+Guerras+(2002)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2zr3mj9nbAhVkuVkkKHU5uBx8Q6AEIMzAC#v=onepage&q=%E2%80%99C%20Los%20recursos%20son%20%20activos%20navas%20y%20Ger)

Muñoz C,R & Nevado P, D. (2007). El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=y_qKctxxK1QC&pg=PA19&dq=definicion+de+organizacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFiprE_9vbAhXitlkKHdbNApsQ6AEIKjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20organizacion&f=false

Pizarro W, C, & Vidal O, A. (2010). Incumplimiento contractual, resolución e indemnización de daños. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=J5UpPL2e0e0C&pg=PA162&dq=DEFINICIO>

N+DE+INCUMPLIMIENTO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj_b_9inhtzbAhVDuVkkHSQIDFoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20INCUMPLIMIENTO&f=false

Rodriguez (2011). El modelo de gestión de recursos humanos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&pg=PA48&dq=eficaz+definicion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi138GRxZDcAhVGgZAKHcGvAXUQ6AEIOzAD#v=onepage&q=eficaz%20definicion&f=false

Varo, J (2011). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.

López M, F & Soriano M, N (2014). La gestión de la tesorería: En qué consiste y cómo debe abordarse. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=ibdeDwAAQBAJ&pg=PT32&dq=cliente+moroso++concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTn_PYmurbAhWH24MKHZZRCGYQ6AEITzAI#v=onepage&q=cliente%20moroso%20%20concepto&f=false

Posso, S, A. (2004). Radiografía de una traición. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=x7LlNpff5GsC&pg=PA304&dq=definicion+de+deuda+en+atraso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZi5DOpOrbAhUFJKwKHcPuBoEQ6AEINTAD#v=onepage&q=definicion%20de%20deuda%20en%20atraso&f=false>

Douglas R, John D & John D. Fundamentos de administración financiera. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=isR9DyNXdDwC&pg=PA128&dq=amortizacion+de+pago+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhysSoqurbAhVEnq0KHb-PBHwQ6AEILDAB#v=onepage&q=amortizacion%20de%20pago%20definicion&f=false>

Pavo, B, M. (2012). ¿Cómo salir de pobre y no morir en el intento? - Finanzas personales.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=4BKF9D-b3t8C&pg=PA43&dq=definicion+de+incumplir++un++compromiso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjD2-DeurbAhWHCuwKHQ5DCsIQ6AEISDAH#v=onepage&q=definicion%20de%20incumplir%20%20un%20%20compromiso&f=false>

Gomez O, Tarafa G, Iceta D & Atienza J.(2004).Informe sobre la deuda externa en el estado

español. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=xJrVn7rvavgC&pg=PA52&dq=definicion+de+cancelacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSxrv5uurbAhXDwFMKHfNgD1QQ6AEIQTAE#v=onepage&q=definicion%20de%20cancelacion&f=false>

Reyes, P. A. (2004). Administración moderna. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=TwnmlLyBJIYC&pg=PA440&dq=DEFINICION+DE++CONTROL&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX1ujU4YncAhVBrVvKKhDYGBIEQ6AEIOzAD#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20CONTROL&f=false>

Hamilton, W. M. (2005). Formulación y evaluación de proyectos tecnológicos empresariales aplicados. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=PfpYxDclwUMC&pg=PT7&dq=Elaboracion++de+objetivos+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjO-bT364ncAhWMZd8KHUzTBEAQ6AEIOjAD#v=onepage&q=Elaboracion%20de%20objetivos%20concepto&f=false>

Saavedra, G. R. (2001). Planificación del desarrollo. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=rhq8X-M1_10C&printsec=frontcover&dq=planificacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjapMLz7YncAhUPnlkKHUWnAj4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=planificacion&f=false

Martínez P & Milla G (2005). La elaboración del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=WnHYrdgYGmcC&pg=PA6&dq=modelo+de+estrategia+Una+estrategia+es+el+modelo+o+plan+que+integra+los+principales+objetivos,+pol%C3%ADticas+y+sucesi%C3%B3n+de+acciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7jsf78oncAhVjQt8KHcRsBj0Q6AEIKjAA#v=onepage&q=modelo%20de%20estrategia%20Una%20estrategia%20es%20el%20modelo%20o%20plan%20que%20integra%20los%20principales%20objetivos%20pol%C3%ADticas%20y%20sucesi%C3%B3n%20de%20acciones&f=false>

Candamil, C. M. (2004). Los proyectos sociales. Una herramienta de la Gerencia Social. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=o2JfU6gF8IAC&pg=PA19&dq=definicion+de+proyec>

to+brown+boveri&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwie-
MX_94ncAhUEheAKHR6MBjkQ6AEINjAD#v=onepage&q=definicion%20de%20proyecto
%20brown%20boveri&f=false

Moncayo, J, E.(2011). Bogota Siglo XXI: El futuro de la capital. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=quk0DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:
%22Gast%C3%B3n+Saravia,+Gabriel%22&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwiPt7qji4rcAhVP3VMKHUxRAwQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f
=false](https://books.google.com.pe/books?id=quk0DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Gast%C3%B3n+Saravia,+Gabriel%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPt7qji4rcAhVP3VMKHUxRAwQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)

Robbins, S, P. (2004). Comportamiento organizacional. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA155&dq=motivacion+defini
cion&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwik56LLjorcAhXJulMKHVhfChYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=m
otivacion%20definicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA155&dq=motivacion+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwik56LLjorcAhXJulMKHVhfChYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=motivacion%20definicion&f=false)

Diaz, G, J.(1999). Macroeconomía: primeros conceptos. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=yTZK03sOmDwC&pg=PA56&dq=definici%C3%B3n
+de+rendimiento+++de+los+trabajadores&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwj3sqgkorcAhVGsIMKHRDXBQwQ6AEIKzAB#v=onepage&q=
definici%C3%B3n%20de%20rendimiento%20%20de%20los%20trabajadores&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=yTZK03sOmDwC&pg=PA56&dq=definici%C3%B3n+de+rendimiento+++de+los+trabajadores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj3sqgkorcAhVGsIMKHRDXBQwQ6AEIKzAB#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20rendimiento%20%20de%20los%20trabajadores&f=false)

Kotler, P. (2002). Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA21&dq=definicion+de+sati
sfacci%C3%B3n&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwjEYfW4k4rcAhVLRfMKHUqjAwsQ6AEILTAB#v=onepage&q=
definicion%20de%20satisfacci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA21&dq=definicion+de+satisfacci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjEYfW4k4rcAhVLRfMKHUqjAwsQ6AEILTAB#v=onepage&q=definicion%20de%20satisfacci%C3%B3n&f=false)

Veciana, V, J. (1999). Función directiva. Obtenido de
[https://books.google.com.pe/books?id=64JsCqg-
j_gC&pg=PA54&dq=concepto+de+coordinar&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwiItN3slorcAhVEyVMKHQcQAx0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=co
ncepto%20de%20coordinar&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=64JsCqg-j_gC&pg=PA54&dq=concepto+de+coordinar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiItN3slorcAhVEyVMKHQcQAx0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=concepto%20de%20coordinar&f=false)

Zelaya, L, J. (200). Clasificación de Puestos. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=b_v8dAxwRx8C&pg=PT27&dq=Responsabilidad+del+puesto+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq65ulmIrcAhUQ11MKHafiBgAQ6AEILjAB#v=onepage&q=Responsabilidad%20del%20puesto%20concepto&f=false

Urcola, T, J (2010). Dirigir personas: fondo y formas. Obtenido de

https://www.google.com/search?client=firefox-b&biw=973&bih=682&tbm=bks&ei=LU0_W8H1EIGczwL6xaPoAQ&q=concepto+de+dirigir&oq=concepto+de+dirigir&gs_l=psy-ab.3...12756.12756.0.13209.0.0.0.0.0.0.0.0...0...1c.1.64.psy-ab..0.0.0....0.vVI5cAj58Ns

Sánchez, G, R. (2014). Gestión y psicología en empresas y organizaciones. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=4CD4DAAAQBAJ&pg=PT201&dq=distribuir+los+recursos++definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj7nrLvq4rcAhXStVMKHQsqBgIQ6AEIQzAF#v=onepage&q=distribuir%20los%20recursos%20definicion&f=false>

Fernández, A, V. (2010). Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNzs_L0C&pg=PA56&dq=definicion+desarrollo+de+actividades&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj3-LvsYrcAhXRq1MKHTnJCQQQ6AEILjAB#v=onepage&q=definicion%20desarrollo%20de%20actividades&f=false

Díez, F, S. (2006). Técnicas de Comunicación. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=IW6-sADnRZMC&pg=PA7&dq=definicion+comunicacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiofGNtYrcAhXF0FMKHR1PCREQ6AEIODAD#v=onepage&q=definicion%20comunicacion&f=false>

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “La estrategia y la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>General: ¿Cómo se relaciona la estrategia con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018?</p>	<p>General: Determinar la relación de la estrategia con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>	<p>General: La estrategia se relaciona con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018</p>
<p>Específicos: a) ¿Cómo se relaciona los recursos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018?</p>	<p>Específicos: a) Determinar cómo se relaciona los recursos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>	<p>Específicos: a) Los recursos se relacionan la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>
<p>b) ¿Cómo se relaciona los Objetivos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima 2018?</p>	<p>b) Determinar cómo se relaciona los Objetivos con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>	<p>b) Los Objetivos se relacionan con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima 2018.</p>
<p>c) Cómo se relaciona las metas con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018?</p>	<p>c) Determinar cómo se relaciona las metas con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>	<p>c) Las metas se relacionan con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima 2018.</p>
<p>d) Cómo se relaciona la organización con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018?</p>	<p>c) Determinar cómo se relaciona la organización con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>	<p>d) La organización se relaciona con la morosidad en la Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, Lima, 2018.</p>

CUESTIONARIO:

El presente cuestionario tipo Likert está dirigido a los trabajadores de la empresa Cooperativa 29 de Agosto de la PNP LIMITADA, en el distrito de Lima 2018. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo describir las variables de la estrategia y el recupero de la morosidad. Por ello se marcara con una X donde concierna la mayor sinceridad posible.

N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Dimensión: Recursos					
1	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?	1	2	3	4	5
2	¿Los recursos financieros son eficazmente administrados por la cooperativa?	1	2	3	4	5
3	¿En la Cooperativa se aplica controles periódicos gestión administrativa?	1	2	3	4	5
4	¿El costo de los recursos materiales es evaluado por la gerencia?	1	2	3	4	5
5	¿Las estrategias de cobertura planteadas para el otorgamiento de Créditos a los socios, mejora los resultados?	1	2	3	4	5
	Dimensión: Objetivos					
6	¿Los objetivos planteados por la cooperativa son alcanzables?	1	2	3	4	5
7	¿Los objetivos del recupero de capital se plantean participativamente entre las áreas involucradas en la cooperativa?	1	2	3	4	5
8	¿Los objetivos planteados son flexibles en la cooperativa?	1	2	3	4	5
9	¿La estrategia de provisión de cuentas de socios calificados en la cartera de perdida mejora la gestión de cobranzas?	1	2	3	4	5
	Dimensión: Metas					
10	¿Los proyectos aprobados por el consejo de Administración son ejecutados en su oportunidad?	1	2	3	4	5
11	¿La satisfacción de los socios esta expresado con el pago oportuno de utilidades y el uso permanente de los servicios que brinda la cooperativa?	1	2	3	4	5
12	¿Estás de acuerdo con el rendimiento de cada gestor en el área de Cobranzas?	1	2	3	4	5
13	¿Se encuentra motivado en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5

14	¿Los logros obtenidos en el periodo 2016, fueron repartidos conforme a los estatutos de la cooperativa?	1	2	3	4	5
	Dimensión: Organización					
15	¿Las áreas operativas de caja coordinan los flujos diarios con el área de operación de la cooperativa?	1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores del área de recuperaciones de la Cooperativa demuestran responsabilidad?	1	2	3	4	5
17	¿El Gerente de la Cooperativa dirige la gestión administrativa horizontalmente?	1	2	3	4	5
18	¿La comunicación del superior hacia los niveles inferiores es de cumplimiento inmediato?	1	2	3	4	5
19	¿El desarrollo de las actividades en el área de cobranza permite cumplir los objetivos?	1	2	3	4	5
20	¿La estrategia se relaciona con el recupero de la morosidad?	1	2	3	4	5
21	¿Los recursos materiales se relacionan el recupero de la morosidad?	1	2	3	4	5
22	¿Los objetivos se relacionan con el recupero de la morosidad en la cooperativa?	1	2	3	4	5
23	¿Las metas se relacionan con el recupero de la morosidad?	1	2	3	4	5
24	¿La organización s se relacionan con el recupero de la morosidad?	1	2	3	4	5
	Dimensión: Incumplimiento					
25	¿Al cliente moroso se evalúa la situación financiera para que acceda a nuevos créditos?	1	2	3	4	5
26	¿La falta de pago por deudas en los créditos ordinarios reduce la liquidez de la cooperativa?	1	2	3	4	5
27	¿Las deudas atrasadas se generan por el sobre endeudamiento de los socios?	1	2	3	4	5
	Dimensión: Pago Tardío	1	2	3	4	5
28	¿El pago después de las fechas programadas, hasta los 8 días posteriores permite mantener su clasificación?	1	2	3	4	5
29	¿Las amortizaciones en cuotas programadas demuestran capacidad financiera y económica del socio en la cooperativa?	1	2	3	4	5
30	¿Los socios incumplen frecuentemente el compromiso de pago por falta de liquidez?	1	2	3	4	5
	Dimensión: Pago Total	1	2	3	4	5
31	¿A los socios de la Cooperativa se acepta la cancelación total de su deuda cuando lo solicitan?	1	2	3	4	5

32	¿Consideras que los socios optan por las campañas de pago con exoneración de intereses para la liberación de deuda?	1	2	3	4	5
33	¿La cancelación de deudas morosas reduce el índice de morosidad?	1	2	3	4	5
34	¿Los socios expresan opinión libremente por la tasa de interés moratorio aplicadas?	1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "La estrategia y el recupero de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda, Cercado de Lima 2018"			
Apellido y nombre del investigador: Lopez Rucana, Miriam Iris			
Apellido y nombre del experto: <i>Edith Rosales Dominguez</i>			
ASPECTO A EVALUAR			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS
Estrategia	Recursos	Activos	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?
		Eficaz	¿Los recursos financieros son eficazmente administrados por la cooperativa?
		Control	¿En la Cooperativa se aplica controles periódicos gestión administrativa?
		Costo	¿El costo de los recursos materiales es evaluado por la gerencia?
		Estrategias	¿Las estrategias de cobertura planteadas para el otorgamiento de Créditos a los socios, mejora los resultados?
	Objetivos	Cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos planteados por la cooperativa son alcanzables?
		Elaboración de objetivos	¿Los objetivos del recupero de capital se plantean participativamente entre las áreas involucradas en la cooperativa?
		Planificación	¿Los objetivos planteados son flexibles en la cooperativa?
		Modelo de estrategias	¿La estrategia de provisión de cuentas de socios calificados en la cartera de pérdida mejora la gestión de cobranzas?
		Proyectos	¿Los proyectos aprobados por el consejo de Administración son ejecutados en su oportunidad?
	Metas	Satisfacción	¿La satisfacción de los socios esta expresado con el pago oportuno de utilidades y el uso permanente de los servicios que brinda la cooperativa?
		Rendimiento	¿Estas de acuerdo con el rendimiento de cada gestor en el area de Cobranzas?
		Motivación	¿Se encuentra motivado en su puesto de trabajo?
		Logros	¿Los logros obtenidos en el periodo 2016, fueron repartidos conforme a los estatutos de la cooperativa?
		Coordinar	¿Las áreas operativas de caja coordinan los flujos diarios con el área de operación de la cooperativa?
	Organización	Responsabilidades del puesto	¿Los colaboradores del área de recuperaciones de la Cooperativa demuestran responsabilidad?
		Dirigir	¿El Gerente de la Cooperativa dirige la gestión administrativa horizontalmente?
		Comunicación	¿La comunicación del superior hacia los niveles inferiores es de cumplimiento inmediato?
		Desarrollo de actividades	¿El desarrollo de las actividades en el area de cobranza permite cumplir los objetivos?
			¿La estrategia se relaciona con el recupero de la morosidad?
¿Los recursos materiales se relacionan el recupero de la morosidad?			
¿Los objetivos se relacionan con el recupero de la morosidad en la cooperativa?			
¿Las metas se relacionan con el recupero de la morosidad?			
¿La organización se relacionan con el recupero de la morosidad?			
Recupero de Morosidad	Incumplimiento	Cliente moroso	¿Al cliente moroso se evalúa la situación financiera para que acceda a nuevos créditos?
		Falta de pago	¿La falta de pago por deudas en los créditos ordinarios reduce la liquidez de la cooperativa?
		Deuda atrasada	¿Las deudas atrasadas se generan por el sobre endeudamiento de los socios?
	Pago tardío	Pago en fechas pasadas	¿El pago después de las fechas programadas, hasta los 8 días posteriores permiten mantener su clasificación?
		Amortización de pagos	¿Las amortizaciones en cuotas programadas demuestran capacidad financiera y económica del socio en la cooperativa?
		Compromiso incumplido	¿Los socios incumplen frecuentemente el compromiso de pago por falta de liquidez?
	Pago total	Cancelación de deuda	¿A los socios de la Cooperativa se acepta la cancelación total de su deuda cuando lo solicitan?
		Liberación de deuda	¿Consideras que los socios optan por las campañas de pago con exoneración de intereses para la liberación de deuda?
		Reducción de cartera morosa	¿La cancelación de deudas morosas reducen el índice de morosidad?
		Insatisfacción por el pago	¿Los socios expresan opinión libremente por la tasa de interés moratorio aplicadas?
Firma del experto			Fecha: <i>16/05/2018</i>

1= Nunca
2= Casi nunca
3= Algunas veces
4= Casi siempre
5= Siempre

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "La estrategia y el recupero de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda, Cercado de Lima 2018"								
Apellido y nombre del investigador: Lopez Rucana, Miriam Iris								
Apellido y nombre del experto: <i>Dr. Castilla Castillo Pedro</i>								
ASPECTO A EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS					
OPINION DEL EXPERTO								
ESCALA								
SI CUMPLE								
NO CUMPLE								
OBSERVACIONES/SUJERENCIAS								
Estrategia	Recursos	Activos	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre				
		Eficaz	¿Los recursos financieros son eficazmente administrados por la cooperativa?					
		Control	¿En la Cooperativa se aplica controles periódicos gestión administrativa?					
		Costo	¿El costo de los recursos materiales es evaluado por la gerencia?					
	Objetivos	Estrategias	¿Las estrategias de cobertura planteadas para el otorgamiento de Créditos a los socios, mejora los resultados?					
		Cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos planteados por la cooperativa son alcanzables?					
		Elaboración de objetivos	¿Los objetivos del recupero de capital se plantean participativamente entre las áreas involucradas en la cooperativa?					
		Planificación	¿Los objetivos planteados son flexibles en la cooperativa?					
	Metas	Modelo de estrategias	¿La estrategia de provisión de cuentas de socios calificados en la cartera de perdida mejora la gestión de cobranzas?					
		Proyectos	¿Los proyectos aprobados por el consejo de Administración son ejecutados en su oportunidad?					
		Satisfacción	¿La satisfacción de los socios esta expresado con el pago oportuno de utilidades y el uso permanente de los servicios que brinda la cooperativa?					
		Rendimiento	¿Estas de acuerdo con el rendimiento de cada gestor en el área de Cobranzas?					
	Organización	Motivación	Motivación					¿Se encuentra motivado en su puesto de trabajo?
			Logros					¿Los logros obtenidos en el periodo 2016, fueron repartidos conforme a los estatutos de la cooperativa?
		Desarrollo de actividades	Coordinar					¿Las áreas operativas de caja coordinan los flujos diarios con el área de operación de la cooperativa?
			Responsabilidades del puesto					¿Los colaboradores del área de recuperaciones de la Cooperativa demuestran responsabilidad?
			Dirigir					¿El Gerente de la Cooperativa dirige la gestión administrativa horizontalmente?
			Comunicación					¿La comunicación del superior hacia los niveles inferiores es de cumplimiento inmediato?
								¿El desarrollo de las actividades en el área de cobranza permite cumplir los objetivos?
								¿La estrategia se relaciona con el recupero de la morosidad?
Recupero de Morosidad	Incumplimiento	Cliente moroso	¿Al cliente moroso se evalúa la situación financiera para que acceda a nuevos créditos?					
		Falta de pago	¿La falta de pago por deudas en los créditos ordinarios reduce la liquidez de la cooperativa?					
		Deuda atrasada	¿Las deudas atrasadas se generan por el sobre endeudamiento de los socios?					
	Pago tardío	Pago en fechas pesadas	¿El pago después de las fechas programadas, hasta los 8 días posteriores permiten mantener su clasificación?					
		Amortización de pagos	¿Las amortizaciones en cuotas programadas demuestran capacidad financiera y económica del socio en la cooperativa?					
		Compromiso incumplido	¿Los socios incumplen frecuentemente el compromiso de pago por falta de liquidez?					
Pago total	Cancelación de deuda	¿A los socios de la Cooperativa se acepta la cancelación total de su deuda cuando lo solicitan?						
	Liberación de deuda	¿Consideras que los socios optan por las campañas de pago con exoneración de intereses para la liberación de deuda?						
	Reducción de cartera morosa	¿La cancelación de deudas morosas reducen el índice de morosidad?						
Firma del experto		Insatisfacción por el pago	¿Los socios expresan opinión libremente por la tasa de interés moratorio aplicadas?					
			Fecha: <i>16/01/2018</i>					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "La estrategia y el recupero de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 20 de Agosto de la PNP Ltda, Cercado de Lima 2018 "

Apellido y nombre del investigador: Lopez Rucana, Miriam Iris

Apellido y nombre del experto: *Edwin Arce Alvarez*

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO A EVALUAR		OPINION DEL EXPERTO			
		INDICADORES	ITEM/PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES RECIAS
Estrategia	Recursos	Activos	¿Los activos exigibles son administrados eficientemente en la cooperativa?	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre			
		Eficaz	¿Los recursos financieros son eficazmente administrados por la cooperativa?				
		Control	¿En la Cooperativa se aplica controles periódicos gestión administrativa?				
		Costo	¿El costo de los recursos materiales es evaluado por la gerencia?				
		Estrategias	¿Las estrategias de cobertura planteadas para el otorgamiento de Créditos a los socios, mejora los resultados?				
	Objetivos	Cumplimiento de objetivos	¿Los objetivos planteados por la cooperativa son alcanzables?				
		Elaboración de objetivos	¿Los objetivos del recupero de capital se plantean participativamente entre las áreas involucradas en la cooperativa?				
		Planificación	¿Los objetivos planteados son flexibles en la cooperativa?				
		Modelo de estrategias	¿La estrategia de provisión de cuentas de socios calificados en la cartera de perdida mejora la gestión de cobranzas?				
	Metas	Proyectos	¿Los proyectos aprobados por el consejo de Administración son ejecutados en su oportunidad?				
		Satisfacción	¿La satisfacción de los socios esta expresado con el pago oportuno de utilidades y el uso permanente de los servicios que brinda la cooperativa?				
		Rendimiento	¿Estas de acuerdo con el rendimiento de cada gestor en el área de Cobranzas?				
		Motivación	¿Se encuentra motivado en su puesto de trabajo?				
		Logros	¿Los logros obtenidos en el periodo 2016, fueron repartidos conforme a los estatutos de la cooperativa?				
	Organización	Coordinar	¿Las áreas operativas de caja coordinan los flujos diarios con el área de operación de la cooperativa?				
		Responsabilidades del puesto	¿Los colaboradores del área de recuperaciones de la Cooperativa demuestran responsabilidad?				
		Dirigir	¿El Gerente de la Cooperativa dirige la gestión administrativa horizontalmente?				
		Comunikación	¿La comunicación del superior hacia los niveles inferiores es de cumplimiento inmediato? ¿El desarrollo de las actividades en el área de cobranza permite cumplir los objetivos? ¿La estrategia se relaciona con el recupero de la morosidad?				
Desarrollo de actividades			¿Los recursos materiales se relacionan el recupero de la morosidad? ¿Los objetivos se relacionan con el recupero de la morosidad en la cooperativa? ¿Las metas se relacionan con el recupero de la morosidad? ¿La organización se relaciona con el recupero de la morosidad?				
			¿La organización se relaciona con el recupero de la morosidad?				
			¿La organización se relaciona con el recupero de la morosidad?				
Recupero de Morosidad	Incumplimiento	Cliente moroso	¿Al cliente moroso se evalúa la situación financiera para que acceda a nuevos créditos?				
		Falta de pago	¿La falta de pago por deudas en los créditos ordinarios reduce la liquidez de la cooperativa?				
		Deuda atrasada	¿Las deudas atrasadas se generan por el sobre endeudamiento de los socios?				
	Pago tardío	Pago en fechas pasadas	¿El pago después de las fechas programadas, hasta los 8 días posteriores permiten mantener su clasificación?				
		Amortización de pagos	¿Las amortizaciones en cuotas programadas demuestran capacidad financiera y económica del socio en la cooperativa?				
		Compromiso incumplido	¿Los socios incumplen frecuentemente el compromiso de pago por falta de liquidez?				
	Pago total	Cancelación de deuda	¿A los socios de la Cooperativa se acepta la cancelación total de su deuda cuando lo solicitan?				
		Liberación de deuda	¿Consideras que los socios optan por las campañas de pago con exoneración de intereses para la liberación de deuda?				
		Reducción de cartera morosa	¿La cancelación de deudas morosas reducen el índice de morosidad?				
		Insatisfacción por el pago	¿Los socios expresan opinión libremente por la tasa de interés moratorio aplicadas?				
Firma del experto			Fecha: <i>16/05/2018</i>				

MATRIZ DE SPSS 24

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Los activos ex...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Los recursos f...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿En la Coopera...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿El costo de l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Las estrategia...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿La estrategia ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Los proyectos...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿La satisfacció...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Estas de acu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Se encuentra ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Los logros obt...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Las áreas ope...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿Los colaborad...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿El Gerente de...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿La distribució...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿El desarrollo d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿La estrategia ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	¿Los recursos ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	¿Los objetivos ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	¿Las metas se ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	¿La comunicac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	¿Al cliente mor...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númérico	8	0	¿La falta de pa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
26	P26	Numérico	8	0	¿La falta de pa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	¿Las deudas a...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	¿El pago despu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	¿Las amortizac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	¿Los socios in...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	¿A los socios d...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Numérico	8	0	¿Consideras qu...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Numérico	8	0	¿La cancelació...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Numérico	8	0	¿Los socios ex...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
35	Suma	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
36	SumRecu	Numérico	8	2	recursos	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
37	SumObje	Numérico	8	2	objetivo	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
38	SumMeta	Numérico	8	2	metas	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
39	SumOrga	Numérico	8	2	organización	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
40	Var1	Numérico	8	2	ESTRATEGIA	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
41	SumIncu	Numérico	8	2	incumplimiento	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
42	SumPtar	Numérico	8	2	pago tardío	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
43	SumPtot	Numérico	8	2	pago total	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
44	Var2	Numérico	8	2	RECUPERO D...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
45	RECU	Numérico	8	2	RECURSOS	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
46	OBJE	Numérico	8	2	OBJETIVO	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
47	META	Numérico	8	2	METAS	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
48	ORGA	Numérico	8	2	ORGANIZACIÓN	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
49	varinde	Numérico	8	2	estrategia	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
50	INCU	Numérico	8	2	INCUMPLIMIE...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
51	PTAR	Numérico	8	2	PAGO TARDIO	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29 DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, I.L.M.A, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
LOPEZ RUCANA, MIRIAM IRIS

ASESOR
Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ
2018



[Handwritten signature]

Resumen de coincidencias

24 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
2	docplayer.es	3 %
3	es.scribd.com	2 %
4	repositorio.uladech.edu...	1 %
5	repositorio.uss.edu.pe	1 %
6	www.cuestv.edu.ec	1 %
7	revistas.uladech.edu.pe	1 %

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, EDWIN ARCE ÁLVAREZ, docente de la Facultad ADMINISTRACIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada "LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29 DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, LIMA, 2018", de la estudiante MIRIAM IRIS LOPEZ RUCANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



LIMA, 09 DE JULIO DEL 2018

[Handwritten signature]

Firma

Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ

DNI: 23833025

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, MIRIAM IRIS LOPEZ RUCANA, identificado con DNI N.º72960905, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29 DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, LIMA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

DNI: 72960905

LIMA, 09 de JULIO del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr (a) MIRIAM IRIS LOPEZ RUCANA.

Trabajo de Investigación titulado:

LA ESTRATEGIA Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA 29 DE AGOSTO DE LA PNP LIMITADA, LIMA, 2018.

Para obtener el Título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 09/07/2018

NOTA O MENCIÓN : 17

Lima, 11/02/2019



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la EP de Administración