



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de
Covid19 en una entidad financiera, Yurimaguas 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Terrones Vasquez, Jessica Guisela (orcid.org/0000-0002-0011-6703)

Ruiz Perez, Claudia Liliana (orcid.org/0000-0002-5923-9716)

ASESOR:

Mg. Tarrillo Paredes, José (orcid.org/0000-0003-3229-3189)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. A mi hermano que siempre ha estado junto a mi brindándome su apoyo incondicional y por compartir buenos y malos momentos y finalmente a mis amigas que gracias a su apoyo y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Jessica Guisela Terrones Vásquez

Primeramente, dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no derrumbarme en los problemas que se me presentaban enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad. A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para seguir mis objetivos. A mis amigas gracias a su apoyo incondicional y no dejarme de lado y estar cuando más las necesite.

Claudia Liliana Ruiz Pérez

Agradecimiento

En primer lugar, doy infinitamente gracias Dios por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se han presentado a lo largo de mi vida.

Al magister José Tarrillo Paredes, por toda la colaboración brindada durante la elaboración de este proyecto.

Finalmente, a mis amigas porque cada una con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

Jessica Guisela Terrones Vásquez

El principal agradecimiento a dios quien me ha guiado y quien me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mis padres por su comprensión y quienes han creído en mí siempre dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mis hermanos porque son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Al magister José Tarrillo Paredes, por toda la colaboración brindada durante la elaboración de este proyecto.

Finalmente, a mis amigas porque cada una con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

Claudia Liliana Ruiz Pérez

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2 Variables y Operacionalización | 12 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 12 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.5 Procedimientos | 16 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos | 17 |
| 3.7 Aspectos éticos | 17 |
| IV.RESULTADOS | 18 |
| 4.1 Análisis descriptivo | 18 |
| 4.2 Análisis inferencial | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 29 |
| VI. CONCLUSIONES | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | 42 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Descripción de integrantes de la muestra | 13 |
| Tabla 2 Validez según Juicio de expertos..... | 15 |
| Tabla 3 Fiabilidad de Alfa de Cronbach | 16 |
| Tabla 4 Información sociodemográfica..... | 18 |
| Tabla 5 Nivel de la gestión de cobranza y sus dimensiones | 19 |
| Tabla 6 Nivel de morosidad y sus dimensiones..... | 21 |
| Tabla 7 Contrastación de normalidad..... | 22 |
| Tabla 8 Nivel de relación entre gestión de cobranza y morosidad | 23 |
| Tabla 9 Relación de gestión de cobranza y morosidad | 24 |
| Tabla 10 Relación de sistema de cobranza y morosidad..... | 25 |
| Tabla 11 Relación de estrategias de evaluación y morosidad | 26 |
| Tabla 12 Relación de estrategias de recuperación y morosidad | 27 |
| Tabla 13 Relación de procesos judiciales y morosidad..... | 28 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura N° 1 Esquema de investigación correlacional | 11 |
|---|----|

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre las estrategias de gestión de cobranzas y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022. La metodología aplicada fue de tipo aplicada-básica, con un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional, su diseño fue no experimental con corte transversal. Su población estuvo conformada por 40 colaboradores pertenecientes a una entidad financiera Yurimaguas 2022. Como resultado se determinó que la gestión de cobranza y la morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,767** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor grado del nivel de gestión de cobranza menor será la morosidad de los usuarios que adquirieron un crédito en una entidad financiera Yurimaguas. En conclusión, la gestión de cobranza y la morosidad tiene una correlación positiva bilateral con un Rho de Spearman del 0,767. Por lo tanto, a mayor grado de gestión de cobranza menor será la morosidad de los usuarios que adquirieron un crédito de una entidad financiera Yurimaguas.

Palabra clave: Morosidad, riesgo crediticio, cobranza.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between collection management strategies and the level of delinquency in times of Covid 19 in a Yurimaguas financial institution, 2022. The applied methodology was of the applied-basic type, with a quantitative approach, with a descriptive-correlational level, its design was non-experimental with a cross section. Its population consisted of 40 employees belonging to a Yurimaguas 2022 financial institution. As a result, it was determined that collection management and delinquency have a significant correlation at the level of 0.000 bilateral with a Spearman's Rho of 0.767** and a p value equal to 0.000 ($p < 0.05$). In this sense, the null hypothesis is rejected and we accept the alternative hypothesis H1, that is, the higher the level of collection management, the lower the delinquency of users who acquired a loan in a Yurimaguas financial institution. In conclusion, collection management and delinquency have a positive bilateral correlation with a Spearman's Rho of 0.767. Therefore, the higher the degree of collection management, the lower the delinquency of users who acquired a loan from a Yurimaguas financial institution.

Keywords: Delinquency, credit risk, collection.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional las entidades del sector financiero y todas sus extensiones pasaron durante la pandemia por momentos muy críticos en todo el mundo, ya que la maquinaria económica en gran parte se detuvo afectando a organizaciones empresariales en todos los niveles, familias trabajadoras, emprendedores; esta situación de emergencia por la pandemia covid-19 generó grandes pérdidas a la economía de los países en vías de desarrollo para los cuales tuvo un gran impacto (Zunzunegui, 2020).

La crisis financiera se viene de años atrás por los que siempre se ha priorizado que los deudores tengan el derecho a un techo, de manera especial a los morosos con vulnerabilidad que hayan dejado de percibir ingresos debido a la pandemia, de manera que se está tratando de hacer un frente y reiniciar las actividades económicas (Vinuesa & Cedillo 2018). Actualmente una recesión económica que contribuyó a que las cooperativas enfrenten problemas de liquidez, situación que pone en peligro su posición en el mercado debido al aumento de morosidad (García et al., 2019). En los informes de la SEPS, las cooperativas de la ciudad Riobamba-Ecuador, presentan un nivel alto de morosidad que es ocasionado por la mala evaluación al momento de otorgar un préstamo (Vallejo et al., 2017).

En el contexto nacional, una entidad dedicada al financiamiento es muy relevante la morosidad; en los años 2016-2020 se analizó que la Caja de Ahorro Raíz-Perú ha tenido muchos cambios con respecto a sus índices de morosidad, debido a la falta de conocimiento financiero, gastos, tiempo y principalmente a la tasa alta de desempleo debido a la pandemia del Covid-19, esto generó sobreendeudamiento en los clientes, haciendo que incumplan con el pago de las cuotas en las fechas estipuladas en el contrato (Periche et al., 2020). Pisco señaló que la liquidez de las Instituciones Privadas en el Perú en los últimos años se ha visto afectada por la morosidad debido a la falta de pago de las pensiones. Por lo que existe una incertidumbre si los padres van o no a cancelar las pensiones de sus hijos. Así mismo sino llegan a realizar los pagos mensuales, el margen de utilidad, liquidez, flujo de caja serán afectados (Pisco, 2021).

Actualmente en una entidad financiera Yurimaguas se presentó la siguiente problemática, su giro de sus operaciones es la intermediación financiera, autorizada por la SBS, brindan el servicio de financiamiento a pequeñas empresas, como son las PYMES urbanas, agrícolas, pecuarias, rural y créditos de consumo. Actualmente presenta una situación económica y financiera desfavorable, al verse afectada por el alto índice de morosidad a raíz de la emergencia sanitaria por el Covid 19, habiendo crecido tan solo un 7% en el año 2021 y tan solo un 3.5% en el 2020., en este marco de incertidumbre, se espera una menor actividad financiera, debido a que las familias no se encuentran con la capacidad para percibir ingresos, esto se debe a la alta tasa de desempleo y el cierre de empresas, lo que genera el incumplimiento con las obligaciones de pago, lo que va ocasionar el riesgo de crédito y la morosidad. El propósito de la investigación es Determinar cómo las medidas de gestión de cobranza ayudarán a disminuir la morosidad en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.

Ante el problema mencionado se formula el problema general con pregunta ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?, y los problemas específicos son ¿Cuál es la relación entre el sistema de cobranza y el nivel de la morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas,2022?, ¿Cuál es la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?; ¿Cuál es la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas,2022?

La investigación se justifica en base a cuatro lineamientos, por la **justificación Teórica**, la cual da cuenta de los resultados obtenidos de la investigación, los cuales tendrán gran relevancia en la ciencia, el cual será base para nuevas teorías o enfoques. La **justificación metodológica** esta indica que los resultados obtenidos son muy confiables, ya que se realizó utilizando el método científico para abordar la problemática, y de la información recaudada

fue procesada para obtener o proponer nuevas técnicas para el estudio de las variables que servirán como modelo para adicionar o modificar procedimientos en otras investigaciones. La **justificación práctica**, su finalidad está alineada para reconocer a los beneficiarios de la investigación respetando el orden de acción en la investigación, además servirá a los profesionales que busquen información actualizada sobre las variables (Huaire et al., 2022) y la **justificación social** está se enfoca al grado o amplitud que genera la investigación, es decir el número de interesados e involucrados sobre la investigación desarrollada, los cuales se benefician con la información estudiada (Ñaupas et al., 2014).

Tenemos como objetivo general: Determinar la relación entre las estrategias de gestión de cobranzas y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022. De igual manera los objetivos específicos: determinar la relación del sistema de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, determinar la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, determinar la relación entre recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, determinar la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.

La hipótesis general se plantea de la siguiente manera, HG: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, y como hipótesis específicas son, HE1: existe relación significativa entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, HE2: existe relación significativa entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, HE3: existe relación significativa entre la recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022, HE4: existe relación significativa entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el nivel internacional mencionamos a Arce (2021) en la tesis sobre incidencia de la gestión operativa financiera en el área de cobros del Banco Pichincha 2020 Quevedo Ecuador. El autor tuvo como objetivo de la investigación convertir en dinero líquido las cuentas por cobrar, para disminuir la morosidad y efecto negativo en la empresa. La metodología utilizada por el autor tuvo un nivel descriptivo, la población fue 215 clientes y 6 trabajadores de cobranzas, los instrumentos utilizados para poder reunir información es la encuesta, cuestionario y entrevista. Los resultados que mostro el autor fue que determinó que en un día se contacta 1 de 20 clientes por asesor lo cual es un índice bajo para poder recuperar los clientes, además el autor logró concluir que el Banco brindó alternativas para la cancelación como son los refinanciamientos y diferidos; lo que permitió un aumento de 36.41% de ingresos, además por la pandemia del Covid 19 los clientes optaron por seguir con la deuda.

Según Andrade et al., (2018) en la investigación sobre el Incremento de liquidez a través de políticas de cobranzas y crédito de la Compañía UCICORP S.A"-Guayaquil. El objetivo general del autor en la investigación fue aportar con el desarrollo del área de cobranza para tener una buena administración y pueda aumentar su liquidez a través de un plan de créditos y cobranzas. El autor utilizó en la metodología el nivel descriptiva-transversal, su población estuvo conformada por 317 clientes, para la recolección de datos se utilizó los grupos focales, entrevista y encuesta. El autor indicó en el resultado que la morosidad estuvo aumentando debido a la carencia en el análisis de pago a los clientes, falta de políticas de créditos, falta de compromiso de venta, por lo que el autor concluyo en los resultados que se debe desarrollar un plan de políticas que serán aplicadas al momento de otorgar o cobrar créditos.

En el contexto nacional, según Pacori et al., (2021) en la investigación de la evaluación Crediticia como recurso para disminuir la morosidad en los clientes de una entidad financiera, Arequipa 2020. El autor tuvo como objetivo principal el determinar la evaluación del crédito y la morosidad en los clientes, con el fin de disminuir las moras. La metodología que utilizó el autor fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, con diseño no experimental, para la recolección de la información se utilizó la encuesta y cuestionario aplicando a 50

personas que es la muestra de estudio. El autor emitió como resultado que el 20 % son morosos, 22% morosos normales, 42% tuvieron una evaluación baja, de igual manera el 56% indican que se les evaluó de manera regular, 2% una evaluación alta, 22% tienen morosidad total y concluyó en cuanto a los clientes que se les hizo una evaluación más regular, son los morosos en pérdida y los que tuvieron una evaluación baja son morosos normales.

Para Ramírez (2021) en el trabajo investigativo la morosidad en la caja Piura Motupe, Lambayeque. El objetivo del autor fue determinar el índice de los clientes morosos, en metodología el autor maneja el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y como instrumento utilizó el análisis y guía de documentos, esto ayudó al autor para poder obtener los resultados que llegó a determinar que existe el 10% de morosidad que es más de 1,000,000.00 de soles, también la morosidad en créditos Pymes es de S/843,226, y concluyó el autor que la tasa de morosidad es alta por lo que puede afectar la liquidez de la Caja Piura.

Indica Molina et al., (2021) en la investigación sobre el análisis comparativo acerca de la morosidad en las Cajas del Municipio del Perú, 2016-2020. El autor indicó el objetivo general de la investigación fue analizar los índices de morosidad existentes en las cajas de los municipios del Perú. La metodología empleada por el autor fue de nivel descriptivo y con diseño no experimental, como instrumento se utilizó el análisis de documentos, 180 estados financieros fueron la población. El autor menciona que los resultados fueron los siguientes: la caja municipal del Santa tuvo una tasa alta de morosidad, un 17.2% de morosidad en Paita en el año 2019, la caja municipal de Lima 9.05% es la tasa de morosidad más baja en el 2017 y 20.66% en el 2019 y se concluyó que el aumento de morosidad fue a causa del fenómeno del niño costero, la vacancia del presidente y por la pandemia del Covid 19.

Indica Miranda (2021) sobre la investigación de tema influencia de la gestión de cobranza crediticia en los clientes que califican en SBS de la Caja Huancayo, sede Iquitos 2021. El objetivo principal empleado por el autor fue determinar como influye la gestión de cobranza en los clientes que califican para obtener un préstamo. La metodología empleada por el autor fue de nivel

descriptivo, no experimental, y para obtener la información se usó el instrumento del análisis documental, encuesta y cuestionario, se tomó como muestra a 150 clientes del 2021 que son morosos. El autor de la información recopilada se pudo obtener como resultado que 14 casos califican como dudoso en la SBS, 30 están normales, 19 observados y 18 de 30 son ineficientes y de 30 solo 12 son deficientes, además concluyó que 60% de los casos son ineficientes en el proceso de cobranza por parte de la caja Huancayo.

Según Cahuaza (2020) la tesis el autor investigo sobre la relación de clasificación del deudor con las políticas de cobranzas y créditos en la Asociación Dignidad Perú Iquitos-2020. El objetivo general que el autor presentó fue determinar la relación que existe entre la clasificación del deudor con el cumplimiento de las políticas de cobranza y créditos. La metodología que mantuvo el autor tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y su población fue 1,441 expedientes y de ello solo se obtuvo una muestra de 136. El resultado que encontró el autor fue que el deudor crediticio es de 54.4% quiere decir que existe una ineficiencia en la gestión de cobranza, también el 55.1 % y 36.8% de clientes no califican para obtener un préstamo y concluyó que la relación entre deudor crediticio y el cumplimiento de gestión de cobranza, estadísticamente presenta significancia.

Respecto a las bases teóricas, científicas y conceptuales de la variable la Gestión de cobranzas: son los mecanismos que se utiliza para lograr la cancelación de un servicio o bien o el pago de una deuda, se puede realizar antes o después según como hayan acordado con el cliente (Bancolombia, 2021).

Según su dimensión el sistema de cobranza es el conjunto de procesos o acciones que se emplean para la recuperación de créditos o deudas vencidas de los clientes a través de estrategias o métodos. Creditforce (2021) sus indicadores recaen en la importancia porque ayuda a realizar los procedimientos de cobranza a los clientes morosos de manera automática, disminuyendo tiempos y procesos repetidos. También se basan en las normas: Ley N°31050 son medidas de reprogramación de pago de los créditos obtenidos las MYPES o personas naturales que fueron afectas por la pandemia del covid 19 bajo garantía COVID

19 (El Peruano, 2020). Las políticas de cobranza, es el procedimiento que refiere para recuperar el pago de clientes de una cartera vencida o vigente, como ejemplo tenemos facturas vencidas cobradas mediante contra recibos, además emisión de recordatorios sobre saldos vencidos a 10 días, cuando el tiempo vencido es mayor se envían cartas en términos más fuertes, además se utilizan llamadas por celular y el siguiente paso sería el ingreso al departamento jurídico para el cobro de créditos con más de 90 días (Haime, 2005).

Una de las estrategias más exitosas sobre la cobranza es que la organización financiera tiene la oportunidad de mantener clientes mediante un proceso de formación en su cultura de pago, contiene un conjunto de elementos coordinados de tal manera que ejecutados de manera oportuna y adecuada genera el pensamiento de pago a pesar de los inconvenientes económicos que puedan surgir (Montserrat et al., 2013)

La productividad del negocio tiene un papel especial para el fracaso o éxito del mismo, el mantener las cuentas por cobrar bajo una mirada eficiente, determina que la gerencia asegure la operatividad positiva de la cobranza, tal es así que la gerencia debe responsabilizar a una persona o departamento sobre resultados de acuerdo a las metas planteadas (Mogollón, 2021)

La cobranza debe tener tres niveles para ser eficiente, primero oportuna, completa y adecuada, este último punto indica que el cumplimiento de pagos de los clientes es diferente en cada deudor lo cual debemos tener en cuenta, al referirnos que sea oportuna es decir explorar que los deudores en el caso que estuviesen comprometidos financieramente con varias entidades financieras, las cuales en su conjunto podrían rebasar la capacidad de ingresos del deudor. Y completa porque el área de cobranzas y créditos tiene como objetivo fundamental la responsabilidad total de la cartera de clientes de la empresa (Molina, 2005)

Su otra dimensión es estrategias de evaluación crediticia dentro de ellas está sus indicadores el análisis de Créditos: Informe que realiza la entidad financiera al cliente para verificar si cumple o no con la aprobación de un préstamo.(Westreicher,2018); elementos crediticios: Comprobantes que acrediten ingresos mensuales, movimientos de los estados de cuenta, un aval o

tercera persona que se haga cargo del pago en caso el cliente llegue a incumplir, garantías como bienes inmuebles; y el riesgo crediticio: Es el riesgo de pérdidas o disminución del valor de sus activos que puede tener una entidad a causa de que el cliente o deudor no cumpla con sus pagos (Silva, 2020).

El abono de un crédito debe estar controlado limitando el monto desembolsado al cliente de manera que esté se ajuste en sus ingresos, además debe ser monitoreado en otras entidades financieras, esta acción tendrá un impacto directo sobre la inversión y el control del consumo (Laitón y López, 2018). En un escenario económico negativo dónde se puede dar una reducción en el precio de los activos, las garantías disminuirían su valor los cuales son el sustento de los créditos y tendrá un efecto directo en la capacidad de endeudamiento (Bernal et al., 2021).

Otra de las dimensiones es estrategias para recuperar cartera morosa, se aplica diferentes estrategias las cuales son: Preventiva: es cuando se está propenso a caer en la morosidad, y a través de mensajes se hace recordar al cliente su pago; Extrajudicial: son procesos de cobranza que realiza la entidad prestadora al cliente moroso, haciendo llegar notificaciones, e.mail, SMS, llamadas, visitas a domicilio entre otros y si no hace caso pasa hacer la demanda judicial; Judicial: el acreedor interpone una demanda al cliente moroso, después de haber notificado y sin respuesta alguna, la entidad inicia un juicio, si la parte demandante gana el demandado tiene que pagar el crédito más los intereses (GanoMás, 2015).

Referente a la segunda variable morosidad: Es la suma de los deudores a cajas o bancos las cuales no cumplen con el pago en las fechas establecidas, es por eso que a este grupo de clientes se les denomina morosos (De la Dehesa Et al., 2014)

Durante varios años la morosidad ha sido un punto fundamental e importante de las finanzas empresariales, pues esta tiene una relación muy directa con las deudas que nacen de los clientes en las diferentes entidades financieras, la consecuencia de esta situación refleja la reducción del ingreso financiero es decir una líquida reducida, lo cual afecta directamente a los objetivos y metas de la organización financiera (Heredia et al., 2019)

Las organizaciones microfinancieras en el país forman parte fundamental y de gran importancia en el sistema financiero peruano, la finalidad de su creación es brindar recursos económicos hacia la pequeña y microempresa (Ortega y Benítez, 2021). Desde su nacimiento estas organizaciones generaron su propio espacio con gran esfuerzo volviéndose de gran importancia en la economía del Perú, quiere decir que son las puertas a pequeños empresarios que deben cumplir con ciertos requisitos para acceder a créditos, dando una oportunidad y 15 empresas generando gran cantidad de puestos de trabajo (Gómez et al., 2020).

El indicador de morosidad mide proporcionalmente la cartera pesada o improductiva, es decir que encuentra en morosidad. Este índice debe reflejar una relación baja para que sea una relación positiva (Nieto, 2021)

Su otra dimensión es Ineficacia en el procedimiento de la Evaluación Crediticia: enfrenta distintos desafíos entre ellos tenemos a la evaluación crediticia basadas a la garantía: son los elementos donde dispones el dueño o el mismo negocio, lo cual es la garantía del pago del crédito, estas garantías se evalúan por medio del valor o la calidad de los activos fijos, se tiene que calcular en base a lo que el cliente puede pagar no en lo se le puede embargar (Vargas Et al.,2014); también la escasa claridad de la información al usuario sobre endeudamiento al cliente: al momento de otorgar un crédito no se le explica al cliente el riesgo que pueden sufrir si llegan a sobre endeudarse pues ponen en riesgo el bienestar de su familia, pues es el excesivo endeudamiento logra que sus ingresos o recursos económicos no lleguen a superar sus gastos y al final no llegan a cumplir con sus obligaciones financieras (Ramos , 2021)

La dimensión clasificación de clientes morosos: para ESAN (2017) existen 5 tipos de morosos, pero para las entidades bancarias tres son los más importantes, clientes mal informados: clientes que no recibieron la información apropiada cuando realizaron un préstamo como es la fecha de pago, el monto a pagar, donde pagar; también tenemos a los morosos en situación de crisis: son clientes que perdieron su empleo, cierre de su empresa. En otras palabras, se vieron afectados por el Covid19; y los deudores fortuitos: son los clientes que no cumplen con el pago de las cuotas según su cronograma establecido, debido a

la falta de ingresos, pero si les da la facilidad de pago como un alargue de plazo ellos no tendrán problema en cancelar.

Para Rufasto (2021) mencionó que las cajas financieras son parte importante en la economía, manteniendo un 40.2% del sector financiero en el Perú. Según Portugal (2018), las cajas financieras oxigenan de financiamiento a medianas pequeñas y micro empresas logrando llegar a sectores donde la banca tradicional no tiene acceso, apoyo económico creando oportunidades y generando puestos de trabajo para los microempresarios. Financieras como las cajas del sector bancario forman parte solidaria en los nuevos empresarios o emprendedores que se alimentan de la oportunidad que generan el sistema financiero, está se componen de una base social, económica y creativa la cual impulsa el desarrollo de los que inician un negocio (Avalos, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada o tecnológica social, comprende técnicas para aplicar en la economía como técnicas de administración, Contable, planificación, tecnologías de la información y comunicación, pedagogías, técnico jurídicas y otras (Concytec, 2018).

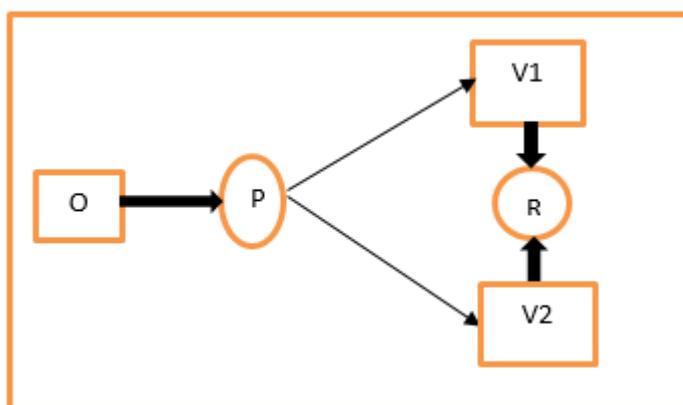
Diseño de investigación

La investigación utilizó un diseño no experimental de corte transversal, es la que no se le puede manipular, ni alterar las variables, es decir las variables no puede cambiar, lo que se realiza en este diseño es observar tal y como es su naturaleza para luego poder analizar (Arroyo, 2020).

De nivel descriptivo correlacional; la investigación de nivel descriptivo porque describió, analizó, registró e interpretó todos los procesos, variables o fenómenos, de hechos en situaciones determinadas, además sobre el nivel correlacional, este fue un estudio que trató de asociar hechos, fenómenos y conceptos además de su relación en términos de estadística (Hernández, 2017)

Figura N° 1

Esquema de investigación correlacional



Fuente: (Hernandez et al., 2017)

Donde:

O= Observación

P = Problema

V1 = Variable Independiente.

R = Resultados.

V2 = Variable Dependiente.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza

Conjunto de procesos o acciones que se emplean para la recuperación de créditos o deudas vencidas de los clientes a través de estrategias o métodos. (Creditforce, 2021).

Definición operacional

La variable será estudiada a través de 4 dimensiones las cuales son: sistema de cobranza, estrategias de evaluación crediticia, estrategias de recuperación de créditos morosos, procesos judiciales. La medición será según la escala ordinal.

Variable 2: Morosidad

Es la suma de deudores a cajas o bancos las cuales no cumplen con el pago en las fechas establecidas, es por eso que a este grupo de clientes se les denomina morosos (De la Dehesa Et al., 2014)

Definición operacional

La variable morosidad será estudiada a través de sus 2 dimensiones las cuales son: procedimiento de evaluación de créditos y la clasificación de cliente morosos. Para medir el nivel de las dimensiones se realizará según la escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población, es el grupo de personas, con semejantes descripciones, las que serán partícipes en la investigación y de las que se quiere saber algo, donde se llevará a cabo un estudio estadístico (Arias et al., 2021). La población la conformaron el total de 42 colaboradores pertenecientes de una entidad financiera Yurimaguas 2022.

Muestra, es una parte representativa de la población con la que se llevará a cabo el estudio investigativo. Para encontrar la muestra se aplica fórmulas de acuerdo al tipo de investigación cuando es una muestra probabilística y cuando es no probabilística se define bajo criterios de conveniencia, dirigidos o por juicio (Arias et al.,2021). En este caso la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de una entidad financiera, Yurimaguas.

Muestreo, para la definición de la muestra consideramos el tipo muestreo no probabilístico, la cual su característica no depende de la probabilidad, es por ello que de acuerdo al autor (Arias et al.,2021) nos menciona porque se trabajó con toda la población es decir se va a trabajar con los 40 colaboradores de área financiera en una entidad financiera Yurimaguas, con criterios por conveniencia de inclusión y exclusión.

Inclusión: se incluyeron a los 40 colaboradores que forman parte del área financiera, gestión de cobranzas y donde tienen un contrato formal.

Exclusión: No formaron parte de la investigación los ex trabajadores y trabajadores que no pertenecieron al área de finanzas y que no tengan un contrato formal, además de un trabajador de limpieza y el conductor de la unidad vehicular.

Donde detallamos la muestra:

Tabla 1

Descripción de integrantes de la muestra

| Área | N° de trabajadores |
|--------------|---------------------------|
| Créditos | 18 |
| Cobranzas | 11 |
| Operaciones | 5 |
| Legal | 6 |
| Total | 40 |

Fuente: De una entidad financiera Yurimaguas

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las encuestas son métodos de investigación utilizados para recopilar datos. El propósito es recopilar información sobre las opiniones de las personas sobre un tema en particular. Al mismo tiempo, la encuesta puede revelar información importante sobre las características y el comportamiento de la población encuestada (López et al.,2015)

Para esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, porque nos llevó a tener contacto con las personas involucradas a través de las preguntas formuladas en el cuestionario.

Instrumento

El cuestionario es un instrumento que consiste en un conjunto de interrogantes que están diseñadas para obtener la información que se necesita para alcanzar los objetivos de la investigación; es una medida formal para recopilar información de cada unidad de análisis en estudio que forma el centro de la pregunta de investigación (García, 2004).

En la investigación se empleó como instrumento del cuestionario cual estuvo para medir el nivel de las dos variables, la cual estuvo estructurado y formó parte de la recolección de la información. Estuvo compuesto de varios ítems formulados a raíz de las variables, de manera coherentes que provienen de fuentes primarias, y están redactadas con un lenguaje sencillo y claro para que sea más fácil de responder.

Validez

El instrumento de investigación fue validado por 5 expertos involucrados al tema de investigación, donde hicieron su evaluación según su criterio, concluyendo que estuvo correcto para ser aplicado, el cual midió la credibilidad de los resultados obtenidos por lo que pudo ser inferido en determinar las conclusiones que se obtuvieron a partir de los resultados, de manera general indica que se debe tener la idea clara de las variables (Bernal, 2006).

Tabla 2*Validez según Juicio de expertos*

| Nombre del experto | Grado académico | Año de experiencia | Rol actual | Título profesional | Institución que labora |
|--|-----------------|--------------------|--|--|---------------------------|
| Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz | Doctor | 5 años | Docente categoría principal | Contador Público Colegiado Certificado | Universidad Peruana Unión |
| Robin Alexander Díaz Saavedra | Magister | 6 años | Docente en la EP de Marketing y Negocios Internacionales | Mg. Investigación y Docencia Universitaria | Universidad Peruana Unión |
| Erika Liliana Castro Carlos | Magister | 8 años | Docente en la EP de Contabilidad | Contadora Pública Colegiada | Universidad Peruana Unión |
| Marisol Carranza Molina | Magister | 9 años | Docente en la EP de Contabilidad | Contadora Pública Colegiada Certificada | Universidad Peruana Unión |
| Eduardo Andrade Guimarey | Magister | 10 años | Asesor Metodología | Contador Público Colegiado | Empresa Zunzigne |

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, se encuentra la validación del cuestionario, la cual se realizó por el juicio de 5 expertos, los cuales tienen el grado de magister y doctor y desempeñan cargos de docentes y tenemos a un experto en asesoría metodológica.

Confiabilidad

Y la confiabilidad fue medida por el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach el cual nos dirá si es confiable el instrumento de investigación Bernal (2006).

Tabla 3*Fiabilidad de Alfa de Cronbach*

| Variable 1 | Dimensiones | Alfa de Cronbach | Items |
|---|---|------------------|-------|
| Gestión de cobranza con un Alfa de Cronbach de 0,794 (13 ítems) | Sistema de cobranza | 0,751 | 3 |
| | Estrategias de evaluación crediticia | 0,739 | 3 |
| | Estrategias de recuperación de créditos morosos | 0,762 | 4 |
| | Procesos judiciales | 0,770 | 3 |
| Variable 2 | Dimensiones | Alfa de Cronbach | Ítems |
| Morosidad con un Alfa de Cronbach de 0,801 (7 ítems) | Procedimiento de la evaluación crediticia | 0,781 | 3 |
| | Tipos de morosos | 0,772 | 4 |

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la confiabilidad, muestra que el coeficiente alfa de Cronbach tiene un puntaje superior a 0.750 en cada variable, lo que indica que la confiabilidad de los resultados obtenidos en la muestra es buena, y este resultado también muestra que el instrumento es adecuado para poblaciones con igual similitud.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos que se realizaron fueron los siguientes: primero se hizo la recopilación de documentos por parte en una entidad financiera Yurimaguas, la información que nos brindaron fueron hojas resúmenes, fichas y material documentario que posteriormente se procesó, luego se hizo la validación del instrumento a cargo de 3 expertos en el tema investigativo, una

vez que dieron el visto bueno se procedió a aplicar el cuestionario ,después se procedió a hacer las tabulaciones haciendo uso de la hoja de cálculo Excel y el SPSS 25, luego se realizó la discusión de los resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para Arnau (1996) el análisis de datos son las sistematizaciones que se realizan con el fin de obtener conclusiones correctas que ayuden alcanzar los objetivos de la investigación.

En la investigación para obtener los resultados se empleó la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS 25, una vez obtenido los resultados, se realiza la discusión, luego las conclusiones y se finaliza con las recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

Para Ann (2017) se contó con el consentimiento de los participantes para que puedan aportar en la investigación, también no se debe revelar los nombres de los participantes anónimos al igual que la información brindada, porque se estaría violando el aspecto de confidencialidad, los resultados deben ser honestos y transparentes y se debe contar con el permiso del lugar donde se llevará a cabo la investigación para que al momento de ingresar a recopilar información no se muestren indiferentes

Para la investigación se contó con el permiso de la entidad financiera en una entidad financiera Yurimaguas para poder realizar la investigación, también otorgó el permiso para que los trabajadores sean entrevistados y de igual manera puedan brindar la investigación para el avance de la investigación, también se les explicó el propósito de nuestra investigación y que por ningún motivo se iba a adulterar ni divulgar la información obtenida y si en el transcurso del desarrollo de la información existiera o alguna incomodidad dudas se les pidió que se haga saber.

IV.RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Información sociodemográfica

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|-----------------------|------------|------------|
| Género | Masculino | 22 | 55% |
| | Femenino | 18 | 45% |
| | Total | 40 | 100% |
| Edad | 20 a 30 | 13 | 33% |
| | 31 a 40 | 27 | 68% |
| | 41 a 50 | 0 | 0% |
| | 51 a más | 0 | 0% |
| | Total | 40 | 100% |
| Región de procedencia | Selva | 25 | 63% |
| | Costa | 7 | 18% |
| | Sierra | 8 | 20% |
| | Total | 40 | 100% |
| Condición Laboral | Indeterminado | 0 | 0% |
| | Contrato | 40 | 100% |
| | Recibo por Honorarios | 0 | 0% |
| | Total | 40 | 100% |
| Área de trabajo | Créditos | 18 | 45% |
| | Operaciones | 5 | 13% |
| | Legal | 6 | 15% |
| | Cobranzas | 11 | 28% |
| | Total | 40 | 100% |
| Nivel instrucción | Secundaria | 2 | 5% |
| | Técnico | 28 | 70% |
| | Universitario | 10 | 25% |
| | Total | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, se tiene que sociodemográfica en los 40 trabajadores en una entidad financiera, la cual se desarrolla de la forma siguiente, el 55% de género masculino y el 45% de género femenino, con respecto a la edad, el 33% tiene entre 20 a 30 años y el 68% tiene entre 31 a 40 años. La condición laboral de los trabajadores es el 100% por medio de contrato. El nivel de instrucción es el siguiente, el 5% tiene secundaria, el 70% son técnicos y el 25% son universitarios. Están distribuidos por área el 45% son de créditos, el 13% operaciones, el 15% área legal y el 28% pertenecen a cobranzas. La región de procedencia es el 63% de la selva, el 18% de la costa y el 20% de la sierra.

Tabla 5*Nivel de la gestión de cobranza y sus dimensiones*

| | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---------|------------|------------|
| V1. Gestión de Cobranza | Malo | 0 | 0% |
| | Regular | 36 | 90% |
| | Bueno | 4 | 10% |
| | Total | 40 | 100% |
| D1. Sistema de Cobranza | Malo | 6 | 15% |
| | Regular | 30 | 75% |
| | Bueno | 4 | 10% |
| | Total | 40 | 100% |
| D2. Estrategias de Evaluación | Malo | 5 | 13% |
| | Regular | 28 | 70% |
| | Bueno | 7 | 18% |
| | Total | 40 | 100% |
| D3. Estrategias de Recuperación de créditos | Malo | 7 | 18% |
| | Regular | 31 | 78% |
| | Bueno | 2 | 5% |
| | Total | 40 | 100% |
| D4. Procesos Judiciales | Malo | 11 | 28% |
| | Regular | 27 | 68% |
| | Bueno | 2 | 5% |
| | Total | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5, se observan los niveles de la variable gestión de cobranza, que está en un nivel regular de 90% y el 10% en un nivel bueno.

En cuanto a la dimensión sistema de cobranza, el 15% considera un nivel malo, el 75% tiene un nivel regular y el 10% un nivel bueno. Este resultado quiere decir que en una entidad financiera Yurimaguas debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad, asimismo refleja que las

normas de cobranza no garantizan el cobro en las fechas que el cliente debe cancelar su cuota.

En cuanto a la dimensión estrategias de evaluación, el 13% de los trabajadores tiene un nivel malo, el 70% tiene un nivel regular y el 18% su nivel es bueno. Por ello, se refleja que al momento de brindar un crédito no se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario, del mismo modo, el usuario que se encuentra en un nivel estándar no se le considera como no calificado y los asesores no tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de brindar el crédito.

La dimensión estrategias de recuperación de créditos morosos, el 18% tiene un nivel malo, el 78% tiene un nivel regular y el 5% tiene un nivel bueno. Esto indica que no se realizan llamadas en el 1er. día de retraso de un crédito, si el usuario no responde las llamadas, no se efectúan visitas al domicilio y regularmente se efectúan nuevas formas de pago cuando el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado.

Finalmente se tiene a la dimensión procesos judiciales el 28% tiene un nivel malo, el 68% su nivel es regular y tan solo un 5% su nivel es bueno. Los resultados dan a conocer que regularmente se adelanta al usuario de manera preventiva que el plazo de su cancelación se está disminuyendo, también no siempre emplean el proceso extrajudicial, para la recuperación del capital sin dirigirse al juicio con el cliente y no siempre el proceso judicial es la fase última de este sistema que aplica la institución financiera para la recuperación del capital.

Tabla 6*Nivel de morosidad y sus dimensiones*

| | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|---------|------------|------------|
| V2. Morosidad | Malo | 7 | 18% |
| | Regular | 28 | 70% |
| | Bueno | 5 | 13% |
| | Total | 40 | 100% |
| D1. Procedimiento de la Evaluación | Malo | 10 | 25% |
| | Regular | 24 | 60% |
| | Bueno | 6 | 15% |
| | Total | 40 | 100% |
| D2. Tipos de Morosos | Malo | 10 | 25% |
| | Regular | 25 | 63% |
| | Bueno | 5 | 13% |
| | Total | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6, se tiene que el nivel de la variable morosidad y sus dimensiones, donde el 18%t tiene un nivel malo, el 70% su nivel es regular, y el 13% tiene un nivel bueno.

Con respecto a la dimensión procedimiento de la evaluación crediticia, el 25% tiene un nivel malo, el 60% tiene un nivel regular y el 15% tiene un nivel bueno. Esto quiere decir que regularmente se estima que se otorga más interés al pago y desenvolvimiento moral del cliente y se deja de lado las garantías, de igual manera si el usuario es conocido, no siempre se toma en cuenta su límite de cancelación para poder otorgarle un crédito y de vez en cuando se verifica y supervisa que tenga un expediente limpio y donde se le pueda facilitar un crédito.

Sobre la dimensión, tipos de morosos, el 25% tiene un nivel malo, el 63% tiene un nivel regular, y el 13% tiene un nivel bueno. Estos resultados dan a conocer que en una entidad financiera Yurimaguas regularmente se concede información de los clientes y sus días de pago, asimismo no consideran que la mejor solución para los clientes que deben es la suspenderles el crédito, de igual manera, también regularmente existen usuarios que tengan dificultades y por tal motivo se atrasen en la cancelación de sus pagos y no siempre la causa del incumplimiento con el compromiso de pago son los problemas económicos.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Contrastación de la prueba de normalidad

Tabla 7

Contrastación de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| V1. Gestión de Cobranza | 0.345 | 40 | 0.000 |
| D1. Sistema de Cobranza | 0.678 | 40 | 0.000 |
| D2. Estrategias de Evaluación | 0.725 | 40 | 0.000 |
| D3. Estrategias de Recuperación | 0.725 | 40 | 0.000 |
| D4. Procesos Judiciales | 0.700 | 40 | 0.000 |
| V2. Morosidad | 0.725 | 40 | 0.000 |
| D1. Procedimiento del Evaluación | 0.780 | 40 | 0.000 |
| D2. Tipos de Morosos | 0.765 | 40 | 0.000 |

Fuente: elaboración propia

Para la contrastación de la prueba de normalidad de las 2 variables, como resultado se tuvo una significancia de 0.000, por lo tanto, se acepta a la hipótesis H1; de igual manera, los datos no son normales, y la prueba aplicada es la de Shapiro-Wilk por tener una muestra menor 50, del mismo modo se va utilizar el método no paramétrico según la correlación del Rho de Spearman.

4.2.2 Contratación de la hipótesis general

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la Hipótesis Alternativa, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 8

Nivel de relación entre gestión de cobranza y morosidad

| | | Morosidad | | | | | |
|---------------------|---------|-----------|---------|--------|-------|------|--|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | | |
| Gestión de Cobranza | Malo | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0 | 0% | |
| | Regular | 100.0% | 96.4% | 40.0% | 36 | 90% | |
| | Bueno | 0.0% | 3.6% | 60.0% | 4 | 10% | |
| Total | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 40 | 100% | |

Fuente: elaboración propia

La tabla 8, muestra que del 100% del total de los encuestados, el 90% indicaron que la gestión de cobranza guarda un grado de nivel medio con la variable morosidad, seguido del 10% indicaron que ambas variables tienen un nivel alto de relación.

Tabla 9*Relación de gestión de cobranza y morosidad*

| | | Gestión de Cobranza | Morosidad | |
|-----------------|---------------------|---|-----------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión de Cobranza | Coefficiente de correlación Rho de Spearman | .000 | ,767** |
| | | p valor (bilateral) | | .000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Morosidad | Coefficiente de correlación Rho de Spearman | ,767** | .000 |
| | | p valor (bilateral) | .000 | |
| | | N | 40 | 40 |

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

Fuente: elaboración propia

Así mismo, refleja que la gestión de cobranza y la morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,767** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor grado del nivel de gestión de cobranza menor será la morosidad de los usuarios que adquirieron un crédito de una entidad financiera Yurimaguas.

4.2.3 Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la Hipótesis Alternativa, por lo tanto, la Hipótesis Nula se rechaza.

Tabla 10

Relación de sistema de cobranza y morosidad

| | | | Sistema de Cobranza | Morosidad |
|-----------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Sistema de Cobranza | Rho de Spearman | .000 | ,749** |
| | | P valor (bilateral) | | .000 |
| | | N | 40 | 40 |
| Rho de Spearman | Morosidad | Rho de Spearman | ,749** | .000 |
| | | P valor (bilateral) | .000 | |
| | | N | 40 | 40 |

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

Fuente: elaboración propia

De igual manera, la tabla 10 nos refleja que el sistema de cobranza y morosidad posee una correlación significativa en el nivel de 0,00 bilateral con un Rho de Spearman del 0,749** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). Es por eso que la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alternativa H₁, es decir, a más grado del nivel de sistema de cobranza mayor y menor será la morosidad por parte de los clientes.

4.2.4 Segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

H₁: Existe relación significativa entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05, se acepta la Hipótesis Alternativa, por lo tanto, la Hipótesis Nula se rechaza.

Tabla 11

Relación de estrategias de evaluación y morosidad

| | | Estrategias de Evaluación | Morosidad |
|-----------------|---------------------------|--|----------------|
| Rho de Spearman | Estrategias de Evaluación | Rho de Spearman P valor (bilateral) | .000 ,751** |
| | Morosidad | N | 40 |
| Rho de Spearman | Estrategias de Evaluación | Rho de Spearman P valor (bilateral) | .000 ,751** |
| | Morosidad | N | 40 |

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

Fuente: elaboración propia

De modo que, la tabla 11 nos muestra que las estrategias de evaluación y morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,751** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alternativa H₁, es decir, a mayores estrategias de evaluación menor será la morosidad.

4.2.5 Tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre las estrategias de recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

H₁: Existe relación significativa entre las estrategias de recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 la Hipótesis Nula se rechaza, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 12

Relación de estrategias de recuperación y morosidad

| | | Estrategias de Recuperación | Morosidad |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Estrategias de Recuperación | .000 | ,759* |
| | | P valor (bilateral) | .000 |
| | | N | 40 |
| | Morosidad | Rho de Spearman | ,759* |
| | | P valor (bilateral) | .000 |
| | | N | 40 |

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

Fuente: elaboración propia

La tabla 12 muestra que las estrategias de recuperación y la morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,759** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna H₁, es decir, a más estrategias de recuperación habrá menos morosidad.

4.2.6 Cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación significativa entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

H₁: Existe relación significativa entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 la Hipótesis Nula se rechaza, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 13

Relación de procesos judiciales y morosidad

| | | | Procesos Judiciales | Morosidad |
|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Procesos Judiciales | Rho de Spearman | .000 | .761 |
| | | P valor (bilateral) | | .000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Morosidad | Rho de Spearman | .761 | .000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 40 | 40 |

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

Fuente: elaboración propia

Finalmente, la tabla 13 muestra que los procesos judiciales y la morosidad tienen una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,761** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, la hipótesis nula se rechaza y aceptamos la hipótesis alterna H₁, es decir, a mayores procesos judiciales menos morosidad por parte de los clientes.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión, se muestra que la gestión de cobranza y la morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,767. Es decir, a mayor grado del nivel de gestión de cobranza menor será la morosidad de los usuarios que adquirieron un crédito de una entidad financiera. Este resultado coincide con Andrade et al., (2018) donde indica que la morosidad estuvo aumentando debido a la carencia en el análisis de pago a los clientes, falta de políticas de créditos, falta de compromiso de venta, por lo tanto, se debe desarrollar un plan de políticas que serán aplicadas al momento de otorgar o cobrar créditos. También concuerda con Cahuaza (2020) da a conocer que el deudor creditico es de 54.4% quiere decir que existe una ineficiencia en la gestión de cobranza, también el 55.1 % y 36.8% de clientes no califican para obtener un préstamo, por lo tanto, la relación entre deudor crediticio y el cumplimiento de gestión de cobranza, estadísticamente presenta significancia. También concuerda con lo mencionado por Molina et al., (2021) indica las siguientes cifras de morosidad: la caja municipal del Santa tuvo una tasa alta de morosidad, un 17.2% de morosidad en Paita en el año 2019, la caja municipal de Lima 9.05% es la tasa de morosidad más baja en el 2017 y 20.66% en el 2019, todo este aumento de morosidad fue a causa del fenómeno del niño costero, la vacancia del presidente y por la pandemia del Covid 19. Del mismo coincide con Periche et al., (2020) donde da a conocer las causas que generaron morosidad en los años 2016-2020 se analizó que la Caja de Ahorro Raíz-Perú ha tenido muchos cambios con respecto a sus índices de morosidad, debido a la falta de conocimiento financiero, gastos, tiempo y principalmente a la tasa alta de desempleo debido a la pandemia del Covid 19, esto generó sobreendeudamiento en los clientes, quiere decir no cumplen con el pago de las cuotas en las fechas estipuladas en el contrato, lo que les genera tener deuda de 30 y 60 días

Del mismo modo, se llegó a demostrar que el sistema de cobranza y morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,00 bilateral con un Rho de Spearman del 0,749. Es decir, a más grado del nivel de sistema de cobranza mayor y menor será la morosidad por parte de los clientes. Coincide con lo expuesto por Miranda (2021) indica que de la información recopilada se

pudo obtener como resultado que 14 casos califican como dudoso en la SBS, 30 están normales, 19 observados y 18 de 30 son ineficientes y de 30 solo 12 son deficientes, además, que 60% de los casos son ineficientes en el sistema de cobranza por parte de la caja Huancayo. Concuerta con Molina (2005) donde da a conocer que el sistema de cobranza debe tener tres niveles para ser eficiente, primero oportuna, completa y adecuada, este último punto indica que el cumplimiento de pagos de los clientes es diferente en cada deudor lo cual debemos tener en cuenta, al referirnos que sea oportuna es decir explorar que los deudores en el caso que estuviesen comprometidos financieramente con varias entidades financieras, las cuales en su conjunto podrían rebasar la capacidad de ingresos del deudor. Y completa porque el área de cobranzas y créditos tiene como objetivo fundamental la responsabilidad total de la cartera de clientes de la empresa.

También nos muestra que las estrategias de evaluación y morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,751. En ese sentido, a mayores estrategias de evaluación menor será la morosidad. Concuerta con Pacori et al., (2021) donde menciona que el 20 % son morosos, 22% morosos normales, 42% tuvieron una evaluación baja, de igual manera el 56% indican que se les evaluó de manera regular, 2% una evaluación alta, 22% tienen morosidad total y en cuanto a los clientes que se les hizo una evaluación más regular, son los morosos en pérdida y los que tuvieron una evaluación baja son morosos normales. También coincide con lo expuesto por Vallejo et al., (2017) donde da a conocer que las cooperativas de la ciudad Riobamba-Ecuador, presentan un nivel alto de morosidad que es ocasionado por la mala evaluación al momento de otorgar un préstamo, además la falta de seguimiento a la cartera que tienen cuotas vencidas, lo que logra falta de liquidez. Para mejorar el problema de morosidad se va implementar políticas que ayuden a mejorar los procesos crediticios, asimismo, plantear estrategias que ayuden a cumplir las metas de la institución.

Se tiene que las estrategias de recuperación y la morosidad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,759. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a más estrategias de recuperación habrá menos morosidad.

Concuerta con Ramírez (2021) donde llegó a determinar que existe el 10% de morosidad que es más de 1, 000,000.00 de soles, también la morosidad en créditos Pymes es de S/843,226, y por lo tanto, la tasa de morosidad es alta y si no se implementa estrategias para recuperar los créditos, la morosidad puede afectar la liquidez de una entidad financiera. Asimismo, concuerda con Arce (2021) donde determinó que en un día se contacta 1 de 20 clientes por asesor lo cual es un índice bajo para poder recuperar los clientes, además el autor logró concluir que el Banco brindó alternativas para la cancelación como son los refinanciamientos y diferidos; lo que permitió un aumento de 36.41% de ingresos, además por la pandemia del Covid 19 los clientes optaron por seguir con la deuda. También coincide con lo mencionado por Zunzunegui (2020) da a conocer que la crisis financiera se viene de años atrás por los que siempre se ha priorizado que los deudores tengan el derecho a un techo, de manera especial a los morosos con vulnerabilidad que hayan dejado de percibir ingresos debido a la pandemia. Hoy en día se está tratando de hacer un frente y reiniciar las actividades económicas, de esta manera se viene ayudando a los morosos perjudicados para que logren afrontar el impasse para que puedan ponerse al día con sus cuotas. En cuanto a las bases teóricas concuerda con Montserrat et al., (2013) donde da a conocer estrategias más exitosas sobre la cobranza es que la organización financiera tiene la oportunidad de mantener clientes mediante un proceso de formación en su cultura de pago, contiene un conjunto de elementos coordinados de tal manera que ejecutados de manera oportuna y adecuada genera el pensamiento de pago a pesar de los inconvenientes económicos que puedan surgir. Asimismo, concuerda con Westreicher (2018) donde menciona que se debe realizar de manera eficaz el análisis de créditos o informe que la entidad financiera hace al cliente para verificar si cumple o no con la aprobación de un préstamo. Por otro lado, Silva (2020) indica que se debe pedir elementos crediticios: Comprobantes que acrediten ingresos mensuales, movimientos de los estados de cuenta, un aval o tercera persona que se haga cargo del pago en caso el cliente llegue a incumplir, garantías como bienes inmuebles; y el riesgo crediticio: Es el riesgo de pérdidas o disminución del valor de sus activos que puede tener una entidad a causa de que el cliente o deudor no cumpla con sus pagos.

Finalmente, se mostró que los procesos judiciales y la morosidad tienen una correlación significativa en el nivel de 0,000 bilateral con un Rho de Spearman del 0,761. Esto quiere decir, que a mayores procesos judiciales menos morosidad por parte de los clientes. Coincide con GanoMás (2015) donde da conocer los procedimientos judiciales para disminuir la morosidad, preventiva: es cuando se está propenso a caer en la morosidad, y a través de mensajes se hace recordar al cliente su pago. Extrajudicial: son procesos de cobranza que realiza la entidad prestadora al cliente moroso, haciendo llegar notificaciones, e-mail, SMS, llamadas, visitas a domicilio entre otros y si no hace caso pasa hacer la demanda judicial. Judicial: el acreedor interpone una demanda al cliente moroso, después de haber notificado y sin respuesta alguna, la entidad inicia un juicio, si la parte demandante gana el demandado tiene que pagar el crédito más los intereses.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se determinó, que la gestión de cobranza y la morosidad tiene una correlación positiva bilateral. De modo que, a mayor grado de gestión de cobranza menor será la morosidad de los usuarios que adquirieron un crédito de una entidad financiera Yurimaguas puesto que esta gestión servirá de ayuda para las instituciones bancarias al momento de la recuperación el capital prestado por los clientes, para así poder seguir prestando sus servicios.
- 6.2 Se determinó, que el sistema de cobranza y morosidad tiene una correlación positiva. En ese sentido, a más grado del nivel de sistema de cobranza mayor y menor será la morosidad por parte de los clientes ya que a más recuperación de cobros, las deudas de los clientes disminuirán y podrá volver a reestructurarse la cartera crediticia.
- 6.3 Se determinó, que las estrategias de evaluación y morosidad tiene una correlación positiva. Por tal motivo, si se implementan más estrategias de evaluación menor será la morosidad, puesto que, si existe una evaluación más rigurosa, aumentarán los requisitos para adquirir un crédito, lo cual facilitaría a los funcionarios detectar a posibles clientes morosos y dejar de atenderlos negándoles el crédito solicitado.
- 6.4 Se determinó, que las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad tienen correlación. Por lo tanto, si se implementa estrategias de recuperación habrá menos morosidad puesto que estas estrategias servirán de apoyo para los funcionarios al momento de la recolección de información de los posibles clientes.
- 6.5 Se determinó, que los procesos judiciales y la morosidad tienen una correlación positiva. Es decir, a más procesos judiciales menos morosidad por parte de los clientes puesto que este proceso sirve como un método estratégico que sirve a las organizaciones para poder recaudar las cobranzas pendientes ya que presiona a los clientes a cancelar sus préstamos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda a una entidad financiera Yurimaguas, que lleve una gestión de cobranza más continua para tener los pagos a tiempo. Con el fin, de conseguir una eficiente cobranza y disminuir la morosidad. Del mismo modo, ayuda a mejorar y modificar ajustes en su organización a la directiva de cobranzas y créditos de la entidad.
- 7.2 Se recomienda a una entidad financiera Yurimaguas desarrollar políticas y procedimientos y sistema de cobranza apropiados, del mismo modo, implementar y adaptar sistemas informáticos comerciales utilizando la tecnología existente para monitorear, controlar la morosidad de manera efectiva.
- 7.3 Se recomienda a una entidad financiera Yurimaguas tener en cuenta siempre la efectividad de la evaluación crediticia del cliente ya que esta afecta a la liquidez de la empresa en caso caiga en morosidad, es por ello que cada semana se debe actualizar los reportes de morosidad.
- 7.4 Se recomienda a una entidad financiera Yurimaguas aplicar estrategias para la recuperación de créditos y poder disminuir la morosidad, las que se debe comprender las políticas en los procesos de recuperación, la determinación de los tipos de cobranza y las formas para realizar esta cobranza.
- 7.5 Se recomienda identificar los factores que generan la morosidad, para comprender las verdaderas circunstancias de los clientes morosos y brindarles alternativas que se ajusten a su capacidad de pago. Concreta una reunión física o virtual con los clientes morosos para informarles de las oportunidades que ofrecen las entidades financieras para mejorar su historial crediticio.

REFERENCIAS

- Andrade Delgado, J. J., & Cortéz Guillén, J. M. (2018). "DISEÑO DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA UCICORP S.A.". Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2212/1/T-ULVR-2010.pdf>
- Ann Reyes , M. (2017). *La ética en la investigación cuantitativa*. Obtenido de <http://meryanguaita.blogspot.com/>
- Arce Gonzáles, C. E. (2021). Gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranza a los clientes Banco Pichincha cantón Quevedo 2020. Plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6387>
- Arias Gonzales , J. L., & Covinos Gallardo , M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (1 ed.).
- Arnau , J. (1996). *Métodos y técnicas avanzadas de analisis de datos en ciencias de comportamiento*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VXl3-Sxuh4C&printsec=frontcover&dq=metodos+de+analisis+de+datos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodos%20de%20analisis%20de%20datos&f=false
- Arroyo Morales , A. (2020). *Metodología de la Investigación en las Ciencias Empresariales* (1 ed.). Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5402>
- Avalos Peñafiel, V. G. (2020). *Valoración de los factores de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de https://cgscholar.com/bookstore/works/valoracion-de-los-factores-de-morosidad-en-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito?category_id=cgrn-es&path=cgrn-es%2F447%2F310
- Bancolombia . (2021). *¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas?* Obtenido de Bancolombia: <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/gestion-de-cobranza-efectiva#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,haya%20pactado%20entre%20las%20partes.>
- Bernal Neyra, P. M., Segura Ojeda, L. S., & Oblitas Otero, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina*. Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095>

- Bernal Torres , C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA214&dq=validez+y+confiabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi11p7q3lf4AhXMBrkGHedhAvUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad&f=false
- Cahuaza Ramos , A. I. (2020). Políticas de gestión de créditos y cobranzas y su relación con la clasificación del deudor crediticio en la Asociación Dignidad Perú-2020. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/82>
- Concytec, A. (2018). *Tipos de investigacion*. Obtenido de Artículo Universidad Santo Domingo de Guzman: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Cortéz Guillén , J. M., & Andrade Delgado, J. J. (2018). "Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP SA.". Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2212/1/T-ULVR-2010.pdf>
- Creditforce. (2021). *Sistemas de Cobranza vs Soluciones de Cobranza*. Obtenido de Credit-force: <https://www.credit-force.com/sistemas-de-cobranza-y-soluciones-de-cobranza/#:~:text=Un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de,%20diferentes%20m%C3%A9todos%20o%20estrategias.>
- De la Dehesa, G., & Guillamon, H. (2014). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de <https://www.guillermodeladehesa.com/files/0006.1398150722.WOLP6359YIJ4346ISPW1193VKAF3868.pdf>
- El Peruano. (2020). Ley que establece disposiciones extraordinarias para la reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y las Mypes como consecuencia del Covid-19. *Diario oficial del bicentenario El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-establece-disposiciones-extraordinarias-para-la-repr-ley-n-31050-1891489-1/>
- ESAN. (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-tipos-de-clientes-morosos>
- Gan@Más. (2015). Conozca las estrategias para el recupero de la cartera morosa de empresas. *Revistagan@mas*. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/conozca-las-estrategias-para-el-recupero-de-la-cartera-morosa-de-empresas/>

- García Córdova , F. (2004). *El Cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario* . Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-JPW5SWuWOUC&oi=fnd&pg=PA7&dq=que+es+un+cuestionario&ots=fdzBsmse6V&sig=gpwX-LA47iiJOEXWXtSLvDNpMY8#v=onepage&q=que%20es%20un%20cuestionario&f=false>
- García Zambrano, X., Maldonado Pazmiño, H., & Galarza Morales, C. (2019). Internal control to the management of credits and collections in retail commercial companies in Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/>
- Gomez , M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Brujas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDrYHs_4f4AhVqHLkGHQFYA6IQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo&f=false
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán López, R. (2020). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422019000400008&lang=es
- Haime Levy, L. (2005). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. ISEF EMPRESA LIDER. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA212&dq=pol%C3%ADticas+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX2dK-p-D4AhUWBbkGHXxGC90Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=pol%C3%ADticas%20de%20cobranza&f=false>
- Heredia LLatas, F. D., & Torres Vílchez, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de Jose Leonardo Ortiz – 2018. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8152356>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Editorial Graw Hill: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaire Inacio, E. J., Marquina Luján, R. J., Horna Calderón, V. E., Llanos Miranda, K. N., Herrera Álvarez, Á. M., Rodríguez Sosa, J., & Villamar Romero, R. M. (2022). *El arte de dominar el método científico*.

- ANALÉCTICA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PDJcEAAQBAJ&pg=PA27&dq=justificaci%C3%B3n+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlrZr24-n4AhXxE7kGHUhbAys4FBDrAXoECAkQAQ#v=onepage&q=justificaci%C3%B3n%20de%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%AD>
- Lopez Roldan , P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Vol. 1). UAB. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Merino Rodriguez , H. (2005). *Metodología de la investigación* . Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA25&dq=tipo+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwju6uT_Yf4AhUjCbKGHfTNDwIQ6AF6BAGJEAl#v=onepage&q=tipo%20descriptiva&f=false
- Miranda Yalta , L. L. (2021). Influencia de la gestión crediticia en la calificación SBS de los clientes de la caja Huancayo, Sede Iquitos 2021. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73825>
- Mogollón Gómez, J. (2021). COLLECTION MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE FINANCIAL MANAGEMENT OF THE COMPANY PETROPERÚ S.A: PERIOD 2014-2016. *Puriq*. Obtenido de <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/244>
- Molina Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. México: ISEF. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FiM8HWIZWzsC&oi=fnd&pg=PA2&dq=estrategias+de+cobranza&ots=malslwCohM&sig=cf7JvJc5vC7Nh5dK10UvLifBQvA#v=onepage&q=estrategias%20de%20cobranza&f=false>
- Molina López, M. T., & Revelo de la Cruz , L. (2021). Análisis Comparativo de la Morosidad, en las Cajas Municipales. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78748/Molina_LMT_Revelo_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montserrat Casanovas, R., & Bertán Jordana , J. (2013). *La financiación de la empresa, Cómo optimizar las decisiones de financiación para crear valor*. Profit. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=GiiOYuwAXqEC&printsec=frontcover&dq=Casanova,+M.+Y.+Bertr%C3%A1n,+J.+\(2013\)+La+Financiaci%C3%B3n+De+La+Empresa:+C%C3%B3mo+Optimizar+las+Decisiones+de+Financiaci%C3%B3n+para+Crear+Valor&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjH97WZ-u](https://books.google.com.pe/books?id=GiiOYuwAXqEC&printsec=frontcover&dq=Casanova,+M.+Y.+Bertr%C3%A1n,+J.+(2013)+La+Financiaci%C3%B3n+De+La+Empresa:+C%C3%B3mo+Optimizar+las+Decisiones+de+Financiaci%C3%B3n+para+Crear+Valor&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjH97WZ-u)

- Nieto Cuadrado, F. X. (2021). Microenterprises Credit operations in Ecuador, prior to the Sanitary Emergency. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100037&lang=es
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villogómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&pg=PT172&dq=justificaci%C3%B3n+social&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2iaW99un4AhVDFLkGHYvVD844FBDrAXoECAYQAQ#v=onepage&q=justificaci%C3%B3n%20social&f=false>
- Pacori Calsin , R. M., Ruelas Cari , Y., & Luque Caceres , K. M. (2021). Evaluación Crediticia: Un recurso para reducir la morosidad de los clientes en una entidad financiera, Arequipa 2020. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5296/Reyshel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Periche Delgado, G., Ramos Farroñan, E., & Chamolí Falcon, A. (2020). Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund, Perú. *Redalyc*, 14(4). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Pisco Quispe , L. L., Miranda Estofanero , C., Zapana Aquise, E., & Lupaca Chata , Y. S. (2021). Financial management and delinquencies in the private education sector in times of COVID-19. Case:. *Visión Gerencial* . Obtenido de <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/6291/Art%205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Portugal Rejas, G. J. (2018). Determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú: 2005-2012. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2100?show=full>
- Ramírez Oviden, J. A. (2021). Morosidad en la Caja Piura agencia Motupe, Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7836/Ram%C3%ADrez%20Oviden%2C%20Jhony%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos Zaga, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592021000100010&script=sci_arttext

- Rufasto Rojas, S. A. (2021). Factores del crédito y su influencia en la morosidad de los microempresarios de Caja Piura en el distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9586>
- Silva, J. A. (2020). *Rapsodia Jurídica*. Juaréz, Chihuahua, México: Universidad Autónoma. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=s3UjEAAAQBAJ&pg=PA300&dq=documentos+credicios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiVueXJu-L4AhUEBNQKHRpsBbYQ6wF6BAgJEAE#v=onepage&q&f=false>
- Toro Jaramillo, I., & Parra Ramirez , R. (2006). *Método y conocimiento*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjp-sb-gYj4AhXRAdQKHREMDBIQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false>
- Vallejo Sánchez , D. P., Izurieta Castelo , M. I., Moncayo Sanchez , Y. P., Pilanguano Mendoza , J. G., & Ajitimbay Muñoz , C. (2017). *Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Canton Riobamba* . Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, : <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>
- Vargas Sánchez , A., & Mostajo Castelú , S. (2014). APPLICATION OF INTERNAL RATINGS-BASED METHODS ON CREDIT RISK MEASUREMENT. *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002
- Vinueza Morales, M., & Cedillo Fajardo, M. (2018). Collection management in public administration: a systematic review of literature. Obtenido de https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/10/22/articulo_20191022174937.pdf
- Westreicher , G. (2018). *Análisis de Crédito*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>
- Zunzunegui, F. (2020). The Credit Debt Moratorium by COVID-19 As a Minimum Measure. *Papers*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3569257

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos | Registros de recaudo a morada | En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio. |
| | Misivas. | Ud. cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables cuando un usuario presenta fecha de retraso, de acuerdo las políticas de recobros. |
| | Renegociación. | En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago. |
| Procesos judiciales | Preventiva | Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando. |
| | Extrajudicial | Considera que en una entidad financiera Yurimaguas utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente |
| | Judicial | Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero |

| Variable dependiente | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | ITEMS | Escala |
|----------------------|---|---|---|---|--|---------|
| Morosidad | Es la suma de deudores a cajas o bancos las cuales no cumplen con el pago en las fechas establecidas, es por eso que a este grupo de clientes se les denomina morosos. (De la Dehesa Et al., 2014) | Es la situación donde los clientes presentan retrasos en su compromiso con la entidad financiera, está situación se medirá con las dimensiones e indicadores que analizarán la situación de la entidad. | Procedimiento de Evaluación de Créditos | Evaluación crediticia basadas en la garantía. | Estima que se otorga más interés a la cabida de pago y capacidad moral del usuario y se deja de lado las garantías. | Ordinal |
| | | | | Créditos aptos por afecto o familiaridad | En caso un usuario es conocido, no se valora su capacidad de cancelación para brindar un crédito. | |
| | | | | Escasa claridad de la información al usuario Sobreendeudamiento al cliente | Considera Ud. que en una entidad financiera Yurimaguas realiza una investigación deficiente del expediente que el usuario presenta para su crédito. | |
| | | | Clasificación de cliente morosos | Clientes mal informados | Considera que en una entidad financiera Yurimaguas no está siendo informados eficientemente al presentar el cronograma de pagos a sus clientes | |
| | | | | Morosos en situación de crisis | Considera que en una entidad financiera Yurimaguas, debe suspender a sus clientes morosos en crisis, el total acceso a refinanciamiento | |
| | | | | Deudores fortuitos | Considera que en la en una entidad financiera Yurimaguas, tiene clientes morosos por problemas fortuitos o inesperados, los cuales ocasionan retrasos en sus pagos | |
| Morosos habituales | Considera que en una entidad financiera Yurimaguas, mantiene clientes que continuamente o habitualmente registran demoras en sus pagos | | | | | |

TÍTULO: Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.

AUTORES: Terrones Vásquez, Jessica Guísela y Ruiz Pérez, Claudia Liliana

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | TIPO/DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | CONCEPTOS CENTRALES |
|---|--|---|--|---|--|
| GESTIÓN DE COBRANZA Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE COVID19 EN UNA ENTIDAD FINANCIERA YURIMAGUAS, 2022. | <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el sistema de cobranza y el nivel de la morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las estrategias de gestión de cobranzas y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación del sistema de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid 19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: existe relación significativa entre el sistema de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.</p> <p>HE2: existe relación significativa entre las estrategias de evaluación crediticia y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad</p> | <p>Tipo: Aplicada o tecnológica social</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal,</p> <p>Población: 40 colaboradores pertenecientes a una entidad financiera Yurimaguas 2022</p> <p>Muestra: Está conformada por toda la población que son 40 colaboradores en una entidad financiera Yurimaguas.</p> <p>Muestreo: Se trabajará con toda la población, con criterios por conveniencia de inclusión y exclusión.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> | <p>La gestión de cobranza, es el conjunto de procesos o acciones que se emplean para la recuperación de créditos o deudas vencidas de los clientes a través de estrategias o métodos. (Creditforce, 2021)</p> <p>La morosidad, es la suma de deudores a cajas o bancos, las cuales no cumplen con el pago en las fechas establecidas, es por eso que a este grupo de clientes se les denomina morosos. (De la Dehesa Et al., 2014)</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | <p>¿Cuál es la relación entre la recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022?</p> | <p>Determinar la relación entre recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.</p> | <p>financiera Yurimaguas 2022.</p> <p>HE3: existe relación significativa entre la recuperación de créditos y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.</p> <p>HE4: existe relación significativa entre los procesos judiciales y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas 2022.</p> | <p>Instrumento: Cuestionario</p> | |
|--|---|--|--|---|--|

Anexo 03:

Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de covid-19 en una entidad financiera Yurimaguas, 2022.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar las estrategias de gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid19 en en una entidad financiera Yurimaguas, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: jalarconla14@ucvvirtual.edu.pe y rpanduroto24@ucvvirtual.edu.pe

Datos Sociodemográficos

1. Género

Masculino () Femenino () Otros ()

2. Edad

20 – 30 () 31 - 40 () 41 – 50 () 51 – a más ()

3. Lugar de procedencia

Yurimaguas () Tarapoto () Otros ()

4. Nivel de condición laboral

Indeterminado () Contrato () Recibo por Honorario ()

5. Cuál es su área de trabajo

Créditos () Operaciones () Legal () Cobranzas ()

6. Nivel de instrucción

Secundaria () Técnico () Universitario ()

Instrucciones

El presente cuestionario es de carácter anónimo; por favor marque con una x la opción acorde a lo que piensas sobre cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas correctas e incorrectas sino una apreciación individual. Considere la siguiente escala de medición y su valor

Escala de medición

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Indiferente
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

| Ítems | GESTIÓN DE COBRANZA | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sistema de cobranza | | | | | | |
| 1. | Ud. considera que la entidad financiera en una entidad financiera Yurimaguas debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad | | | | | |
| 2. | Ud. considera que las normas de cobranza en una entidad financiera Yurimaguas garantizan cobro en las fechas de la cuota. | | | | | |
| 3. | Considera usted que la entidad financiera en una entidad financiera Yurimaguas aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas | | | | | |
| Estrategias de Evaluación Crediticia. | | | | | | |
| 4. | Ud. estima que al brindar un crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario. | | | | | |
| 5. | Ud. estima que el usuario que se encuentre en una calificación estándar puede ser calificado | | | | | |
| 6. | Usted cree que los asesores en una entidad financiera Yurimaguas tiene en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito. | | | | | |
| Estrategias de Recuperación de Créditos Morosos | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7. | Ud. inicia con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito | | | | | |
| 8. | En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio. | | | | | |
| 9. | Ud. cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables sobre fechas de retraso está de acuerdo las políticas de cobros. | | | | | |
| 10. | En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago. | | | | | |
| Procesos Judiciales | | | | | | |
| 11. | Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando. | | | | | |
| 12. | Considera que en una entidad financiera Yurimaguas utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente | | | | | |
| 13. | Considera usted que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero | | | | | |

| Ítems | NIVEL DE MOROSIDAD | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Procedimiento de la evaluación crediticia | | | | | | |
| 1 | ¿Estima que se otorga más interés a la cabida de pago y capacidad moral del usuario y se deja de lado las garantías? | | | | | |
| 2 | ¿En caso un usuario es conocido, se valora su capacidad de cancelación para brindar un crédito? | | | | | |
| 3 | ¿Estima Ud. que en pocas oportunidades se examina e investiga el expediente que el usuario otorga para pedir un crédito? | | | | | |
| Tipos de morosos | | | | | | |
| 4 | Cree usted que la entidad financiera en una entidad financiera Yurimaguas brinda información de los días de pagos a los clientes. | | | | | |
| 5 | Considera Usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del crédito en una entidad financiera Yurimaguas. | | | | | |
| 6 | Cree usted que en la entidad financiera en una entidad financiera Yurimaguas existen usuarios que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen en sus pagos | | | | | |
| 7 | Considera que existen clientes con problemas económicos en una entidad financiera Yurimaguas y por tal motivo incumplen con su compromiso de pago. | | | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TARRILLO PAREDES JOSÉ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE COVID19 EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, YURIMAGUAS 2022", cuyos autores son RUIZ PEREZ CLAUDIA LILIANA, TERRONES VASQUEZ JESSICA GUISELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En 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 lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| TARRILLO PAREDES JOSÉ DNI: 40223528 ORCID: 000000332293189 | Firmado electrónicamente por: JOTARRILLOP el 14- 12-2022 11:12:58 |

Código documento Trilce: TRI - 0465637