



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro  
y Crédito León XIII-Pacasmayo- 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Bruno Contreras Vanessa (ORCID: 0000-0002-7718-1335)

Pando Mendoza Jessica (ORCID: 0000-0002-5017-061X)

ASESORA:

Dra. Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chepén – Perú

2019

## **Dedicatoria**

A Dios por su infinito amor y fortaleza, brindándome siempre sabiduría y protección para ir alcanzando mis metas.

A mis padres Olga Contreras y Nicolás Bruno, por ser mi fuente, mi guía y estar ahí dándome fortaleza.

A mi tía Carmen Contreras por estar constantemente motivándome a seguir creciendo como persona.

A Maylon por acompañarme en todo este proceso.

A mi compañera Rosa, por su apoyo en todo momento.

**Vanessa Bruno Contreras**

A Dios por darme fuerza y salud para obtener uno de los anhelos más deseados, además de su infinito amor y bondad para seguir en este camino.

A mis padres Carlos y Patricia por todos sus ejemplos de amor y respeto que los caracterizan, por su gran apoyo en todo momento creyendo siempre en mí, son mi motivación constante.

A mis hermanos por sus sabios consejos y su motivación a lo largo de esta etapa.

**Jessica Pando Mendoza**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Jehová por ser mi luz y fuerza para seguir en este camino. A mis queridos padres por ser mi fortaleza y apoyo.

A la Universidad César Vallejo, así como también a nuestros profesores y asesores por inculcarnos valores, darnos conocimiento y ser nuestras guías.

Al gerente de la Cooperativa León XIII, por permitirme trabajar con su empresa y resolver todas las inquietudes que tenía.

**Vanessa Bruno Contreras**

A Dios mi guía espiritual, por apoyarme en aquellos momentos difíciles.

A mis padres quienes han sido mi fortaleza desde un principio, gracias por su amor.

A mis maestros quienes son personas sabias y carismáticas que se preocupan por mi formación profesional.

A mis amigos que han estado rodeándome de buenas vibras y ánimos para concluir esta investigación.

Y por último al gerente de la Cooperativa León XIII por brindarme la información a lo largo de esta investigación.

**Jessica Pando Mendoza**

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Bruno Contreras Vanessa y Pando Mendoza Jessica cuyo título es: Estrategias de Cobranza y su relación con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII- Pacasmayo 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).

Chepén 03 de diciembre del 2019

  
.....  
Dra. Alburquerque Arana Feusta Elizabeth  
PRESIDENTA

  
.....  
Dr. Esquivel Velazquez Leoncio  
SECRETARIO

  
.....  
Mg. Paredes Morales Ana  
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

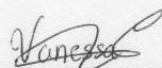
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Bruno Contreras, Vanessa Marilin con DNI N° 75745005 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la investigación, son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, Diciembre de 2019



BRUNO CONTRERAS, VANESSA MARILIN

DNI: 75745005

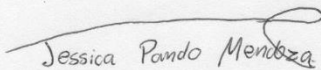
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Pando Mendoza, Jessica Janeth con DNI N° 72485414 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, Diciembre de 2019

  
-----

PANDO MENDOZA, JESSICA JANETH

DNI: 72485414

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Gráficos.....	ix
Resumen:.....	x
<i>Abstract:</i> .....	xi
I. Introducción.....	1
II. Método.....	14
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
2.1.1 Tipo de investigación.....	14
2.1.2 Diseño de investigación.....	14
2.2 Operacionalización de variables.....	14
2.3 Población, muestra y muestreo.....	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5 Procedimiento.....	20
2.6 Método del análisis de los datos.....	21
2.7 Aspectos éticos.....	22
III. Resultados.....	23
IV. Discusión.....	29
V. Conclusiones.....	31
VI. Recomendaciones.....	32
Referencias.....	34
Anexos.....	38

## Índice de Tablas

Tabla 2.1 Operacionalización de variable (Estrategias de cobranza).....	15
Tabla 2.2 Operacionalización de variables (Morosidad) .....	16
Tabla 2.3 Socios de la Cooperativa León XIII .....	17
Tabla 2.4 Muestra de la población de la Cooperativa León XIII .....	18
Tabla 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
Tabla 2.6 Resultados de validación .....	19
Tabla 2.7 Alfa de Cronbach de Estrategias de cobranza.....	20
Tabla 2.8 Alfa de Cronbach de Morosidad.....	20
Tabla 2.9 Distribución de puntajes sobre Estrategias de cobranza .....	22
Tabla 2.10 Distribución de puntajes sobre Morosidad .....	22
Tabla 3.1 Hipótesis para ver la normalidad .....	23
Tabla 3.2 Prueba de normalidad entre estrategias de cobranza y morosidad. ....	23
Tabla 3.3 Prueba de hipótesis general .....	24
Tabla 3.4 Correlación de rho-spearman entre estrategias de cobranza y morosidad.....	24
Tabla 3.5 Prueba de normalidad entre tipos de cobranza y morosidad. ....	26
Tabla 3.6 Correlación de rho-spearman entre tipos de cobranza y morosidad.....	26
Tabla 3.7 Prueba de normalidad entre formas de cobranza y morosidad.....	27
Tabla 3.8 Correlación de rho-spearman entre formas de cobranza y morosidad. ....	28



## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Interpretación de coeficiente de Alfa de Cronbach.....	20
Gráfico 2 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	21
Gráfico 3 Niveles de estrategias de cobranza de la COOPAC León XIII. ....	25
Gráfico 4 Niveles de morosidad de la COOPAC León XIII.....	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad en la Cooperativa León XIII – Pacasmayo – 2019. La investigación contó con un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, con corte transversal-correlacional. Teniendo una población de 728 socios y una muestra de 125, el muestreo que se empleó fue probabilístico aleatorio simple.

La obtención de datos se realizó mediante una encuesta modelo escala de Likert contando con un total de 16 ítems para obtener información sobre las estrategias de cobranza y para la morosidad se contó con 12 ítems; antes de proceder aplicar las encuestas fueron validadas por tres especialistas.

Los datos se procesaron mediante el software estadístico SPSS, utilizando la prueba de normalidad Kolmogorov- smirnov; dando como resultado que no siguen una distribución normal. Por tal motivo se utilizó el coeficiente de correlación rho-spearman, proporcionando un resultado de (-0.528\*\*), indicando que existe una relación altamente significativa, inversa moderada.

**Palabras Clave:** estrategias de cobranza, tipos de cobranza y morosidad

## ***Abstract***

*The purpose of this research was to determine the relationship between collection strategies and delinquency in the Cooperativa León XIII - Pacasmayo - 2019. The research had a non-experimental design with a quantitative approach, with a cross-correlational cut. Having a population of 728 partners and a sample of 125, the sampling that was used was simple random probabilistic.*

*Data collection was carried out through a model Likert scale survey, with a total of 16 items to obtain information on collection strategies and for delinquency there were 12 items; Before proceeding, the surveys were validated by three specialists.*

*The data were processed using the SPSS statistical software, using the Kolmogorov-Smirnov normality test; resulting in not following a normal distribution. For this reason the rho-spearman correlation coefficient was used, providing a result of (-0.528 \*\*), indicating that there is a highly significant relationship, moderate inverse.*

***Keywords:*** *collection strategies, collection types and late payments*