



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de la cobranza en un mercado cooperativo de servicios  
especiales, Comas, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Santos Sánchez, Jackeline Alexandra (ORCID:0000-0003-2516-6157)

Uchupe Pipa, Maribel Jessica (ORCID:0000-0003-2642-2693)

**ASESOR:**

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a mi padre que cada día me apoya en cada paso que doy, por alentarme a superarme cada día más como persona y profesional, a mi madre que desde el cielo guía y protege el camino que empiezo desde hoy en mi vida profesional, y a mi hermana por ser mi segunda madre y enseñarme que nunca debo bajar la cabeza, sino que siempre seguir mis sueños con la cabeza en alto y segura de lo que voy logrando.

**-Santos Sánchez, Jackeline Alexandra-**

Esta presente tesis está dedicado a mis padres y a mis abuelos por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ustedes. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente por alcanzar mis sueños.

**-Uchupe Pipa, Maribel Jessica-**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco ante todo a Dios por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida y poder concluir satisfactoriamente esta etapa profesional.

Agradecer al Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo, por haber sido nuestro asesor de tesis y brindarnos los conocimientos que nos ayudaron a poder culminar satisfactoriamente nuestra investigación.

A mi familia que en todo momento estuvo a mi lado brindándome su apoyo incondicional, que en todo momento me dieron fuerzas y ánimos para seguir adelante..

**-Santos Sánchez, Jackeline Alexandra-**

El agradecimiento va dirigido primero a Dios y a mis padres por educarme en amor y valores, a mis abuelitos por sus consejos constantes y a mi profesor que gracias a su conocimiento y ayuda pude concluir con éxito mi tesis.

**-Uchupe Pipa, Maribel Jessica-**

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	vi
Índice tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra y muestreo	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	27

## Índice de tablas

Tabla 1:	<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	44
Tabla 2:	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión prevención de pérdida económica</i>	13
Tabla 3:	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de cobranza</i>	13
Tabla 4:	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión retroalimentación</i>	14
Tabla 5:	<i>Correlaciones de la gestión de cobranza y dimensiones</i>	44

**Resumen** La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de cobranza para un mercado cooperativo de servicios especiales en el distrito de Comas, con las interacciones de sus dimensiones prevención de pérdida económica, proceso de cobranza y retroalimentación. así mismo, para contribuir con las referencias de trabajos de investigación que otros autores han realizado. De la misma manera en la metodología que fue utilizada durante nuestra investigación fue de tipo aplicada, el diseño es no experimental, contando con una población de 40 socios. El instrumento es la encuesta, con 9 ítems en la escala de Likert. El muestreo es no probabilístico y fue tabulado empleando el programa Microsoft Excel 2019 y el programa SPSS en su versión 25. El nivel estadístico de fiabilidad fue alto (Alfa de Cronbach = 0.74) siendo un valor aceptable. En conclusión, se presenció que las dimensiones prevención de pérdida económica (65%), proceso de cobranza (47.5%) e retroalimentación (75%) si se relacionan con la variable gestión de cobranza.

Palabras clave: Gestión de cobranza, recuperación de crédito, procesos de cobranza.

## **Abstract**

The main purpose of this thesis is to determine the relationship between collection management for a cooperative market of special services in the district of Comas, with the interactions of its dimensions: prevention of economic loss, collection procedures and feedback. Likewise, to contribute with the references of research works that other authors have carried out. In the same way, the methodology that was used during our research was applied, the design is non-experimental, with a population of 40 partners. The instrument is the survey, with 9 items on the Likert scale. The sampling is non-probabilistic and was tabulated using the Microsoft Excel 2019 program and the SPSS program in version 25. The statistical level of reliability was high (Cronbach's Alpha = 0.74) being an acceptable value. In conclusion, it was observed that the dimensions prevention of economic loss (65%), collection process (47.5%) and feedback (75%) are related to the collection management variable.

Keywords: Collection management, recovery of debts, collection procedures.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las cooperativas de Servicios Especiales el tema de Gestión de Cobranza no lleva a cabo un proceso importante dentro de la cooperativa, el cual genera la recuperación de alguna deuda, que vienen produciendo una serie de inconvenientes con los socios de la cooperativa ocasionando una dificultad a la hora de gestionar la cobranza. Por otro lado, en el sector cooperativo, la cartera de crédito incluye más del 70% del total de los activos, por el cual el menor desequilibrio en la recuperación del crédito puede tener impactos negativos en los procesos de cobranza, y en definitiva mantener la rentabilidad de la empresa.

Se debe conocer las razones por el cual el socio no ha podido saldar su deuda en su momento correspondiente y por consiguiente se debe contactar con el mismo socio y hacerle recordar constantemente sobre dicha deuda, pudiendo lograr de manera general una situación de inestabilidad en el país. En Lima, las mismas cooperativas de servicios especiales han sufrido un fuerte deterioro en un aproximado de 60% en lo que respecta a su cartera de socios, es de esa manera es que se puede determinar la efectividad de los cobros y así poder mantener el manejo continuo de la empresa. Considerando que la gestión de cobranza en el entorno del negocio, deberá tener relación con el tiempo y la comunicación para así generar una mejor cobranza.

De acuerdo a dicha realidad, podemos plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza para un mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021 con la prevención de pérdida económica, proceso de cobranza y retroalimentación?, por ende, las cooperativas de servicios especiales deben tener un manejo y una acción eficiente y ágil, obteniendo un porcentaje bajo de cobranza y evitar que gran parte de la cuenta se vuelva incobrable. También se debe manejar el orden y la permanente comunicación con los socios, por otro lado, el mismo gestor debe estar capacitado sobre las diferentes áreas de las empresas que se ofrece al mercado, la tecnología que se utiliza y el mismo flujo comercial y el radio de acción. Todo lo mencionado, le permite al gestor afrontar el problema de la morosidad, y en función a ello, se plantea determinar la relación entre la gestión de cobranza para un mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021



El presente trabajo permitirá identificar las características que una cooperativa de servicios especiales desea obtener, para así poder reducir todos los incumplimientos de pago.

La presente tesis se justificará bajo tres criterios: en primer lugar, desde la justificación teórica, el presente trabajo de investigación pretende ampliar y contribuir con el conocimiento teórico-científico en los campos de gestión de organizaciones, especialmente en la gestión de cobranzas en cual nos dice el autor Gonzales y Ortega (2000). tuvieron como propósito elaborar un plan de proceso de gestión de cobranza siguiendo las normas y procedimientos de la empresa

En segundo lugar, desde la justificación práctica, la investigación buscará un adecuado proceso gestión de cobranzas en los mercados cooperativos de servicios especiales con la finalidad de reducir los incumplimientos de pago y así generar una cobranza efectiva

En tercer lugar, de acuerdo a la justificación metodológica, en el cual la tesis tendrá un carácter científico de enfoque cuantitativo. Así mismo, buscará elaborar un instrumento con un alto grado confiabilidad para la recopilación de información para que pueda ser utilizado en futuros estudios e investigaciones relacionados a la variable estudiada en este proyecto de investigación.

Para ello se planteó como objetivo general de esta investigación el cual fue: Determinar la relación entre la gestión de cobranza para un mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021, con las intersecciones de las dimensiones prevención de pérdida económica, proceso de cobranza y retroalimentación. Del mismo modo los objetivos específicos son los siguientes: (a) Determinar la relación entre la prevención de pérdida y el proceso de cobranza para un mercado cooperativo, (b) Determinar la relación entre la retroalimentación y prevención de pérdida económica para un mercado cooperativo y (c) Determinar la relación entre el proceso de cobranza y la retroalimentación para un mercado cooperativo.

Así mismo, la hipótesis general de esta investigación fue: Existe relación entre la gestión de cobranza en el mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021 con la prevención de pérdida económica, proceso de cobranza y retroalimentación. De igual manera, las hipótesis específicas son: (a) Existe

relación entre la prevención de pérdida y el proceso de cobranza para un mercado cooperativo, (b) Existe relación entre la retroalimentación y prevención de pérdida económica para un mercado cooperativo y (c) Existe relación entre un proceso de cobranza y la retroalimentación para un mercado cooperativo.

## II. MARCO TEÓRICO

La gestión de cobranza está compuesta por un conjunto de acciones y negociaciones que se llevan a cabo para lograr la recuperación de una deuda, haciendo uso de indicadores permitiendo tener una buena gestión, Sampaollesi (2021).

Los antecedentes internacionales que se hallaron en relación a nuestra variable de estudio nos describen lo siguiente:

Villacis (2016) respecto a la investigación de cobranza tuvo como objetivo determinar cómo mejorar las gestiones. Se utilizó como medio las entrevistas y la lista de verificación. Concluyendo que las variables están relacionadas, haciendo referencia al régimen de la cobranza y la recolección de cobros con los registros de solvencia, sosteniendo que tratar dicho problema ayuda a poder regularizar las fases de otorgamiento de préstamos y la restauración de dicha condición, a fin de obtener un índice de solvencia mayor.

Cunalema (2017) mostraron como principal objetivo describir el posicionamiento de la recaudación y su eficacia, también su proyección respecto a la morosidad, para tal efecto, esto concluyo que hay un nivel muy notorio de la cartera vencida en las cooperativas a consecuencia a que los contribuyentes no realizan sus pagos en el plazo indicado.

Caiza (2015) elaboró un estudio en el cual concluyó que los colaboradores del rubro de cobranzas, no realizan visitas previas a la fecha de la terminación del préstamo, y debido a esto, los miembros de la cooperativa no muestran ningún tipo de preocupación o interés en realizar el pago correspondiente al mes según lo programado, razón que manifiestan que esto se debe a que se pasa el tiempo establecido y las personas tienden a no pagar dentro de las fechas fijadas. Por otro lado, las estrategias desarrolladas en determinados procesos de cobro de créditos no han funcionado, incluso han generado diferentes pérdidas económicas y, por ende, al no ser capaz de ejecutar el presupuesto determinado y tampoco con las respectivas responsabilidades de la organización, para ello, se requiere plantear nuevas estrategias de cobranza.

Por otro lado, los antecedentes nacionales comprenden los estudios de Zurita (2017); Yancce (2016), quien concluyó que existe correlación significativa entre ambas variables, comunicación externa y gestión de cobranza. Dicho trabajo

tuvo un enfoque cuantitativo, realizando una encuesta, para lo cual se planteó una hipótesis para dar respuesta al problema planteado. Este hallazgo tiene como resultado determinar que se halló una relación eficiente entre sus dos variables de la empresa.

López (2015) elaboró y analizó un estudio de la gestión de cobranza y su relación con la rentabilidad de las empresas. En el cual menciona que su principal propósito fueron los procedimientos que ayuden a impulsar las ganancias y así como resultado conseguir un considerable beneficio para la empresa. El estudio de investigación usó como instrumento la encuesta para el recojo de información, un cuestionario de 16 preguntas teniendo como resultado que la empresa contaba con una correlación bastante importante respecto a los niveles de rentabilidad en la organización.

Flores (2016) centró su investigación en la gestión de riesgo y su incidencia en la morosidad al realizar un trabajo donde se buscó especificar la cartera morosa, es decir, se percibió que se ha venido incrementando los índices de mora, esto conduce a que la entidad disminuya su rentabilidad, por tal efecto, se puede confirmar que es por el motivo que no existe una correcta gestión del riesgo crediticio. Por otro lado, viendo la investigación desde el ámbito económico y social, se estima que se emplean instrumentos y mecanismos que son destinados a la gestión de los riesgos crediticios, esto nos proporciona un plan de gestión que ayudará a reducir indicativos de retraso de pagos y a la misma vez su recuperación de los créditos otorgados.

Asimismo, otro concepto de gestión de cobranza sostiene que según Brachfield (2016), son procesos determinados y acciones que se establecen para mejorar en lo posible en la recaudación de deudas. Esto afirma con lo declarado por Aakerm (1998), quien nos habla que estos factores nombrados anteriormente, nos van a facilitar de cómo ejecutar una eficiente cobranza de deudas, sin embargo, se menciona que se debe de enfocarse en llevar a cabo un análisis de esto para mejorar la gestión. Mientras que Ackhoff (1981), nos precisa a la variable como un grupo de actos que se dan de manera ordenada y estas son plasmadas de forma oportuna a los socios con el objetivo de lograr la recuperación de la deuda y que estén al día así no se genera un monto mayor.

Si se refiere a la gestión de cobranza, se debe nombrar también las estrategias de cobranzas, esto según Bason (2018); Manuel A. (2019), donde indican que el único objetivo debe ser la recaudación eficaz de los pagos, por ende, se manifiestan que estas siguen un proceso de planificación desde el inicio hasta la ejecución de sus acciones.

De una forma similar Núñez, (2017), concuerda que la gestión de cobranza dentro de sus criterios nos da entender de cómo llevar a cabo los criterios de negociación de las empresas, además nos indica de forma adecuada los plazos y acciones que se deben desarrollar para así poder optimizar en lo posible la recaudación de deuda. Esto afirma con lo manifestado por Aakerm (1998), quien nos recalca que estos factores nombrados anteriormente, nos van a facilitar a gestionar una eficiente cobranza de deudas, sin embargo, se menciona que se debe de enfocar en realizar un análisis minucioso de esto para mejorar la gestión. Mientras que Ackhoff (1981), puntualiza a la variable como un conjunto de actos que se dan de manera coordinada y estas son aplicadas de forma oportuna a los socios con el objetivo de lograr la recuperación de la deuda y esto genera a la vez que el socio esté al día en sus pagos.

Si se puntualiza la gestión de cobranza, se debe nombrar también las estrategias de cobranza, esto según Bason (2018); Mayra, Y, (2017), donde nos da a conocer que el objetivo principal es la recaudación eficaz de pagos, también a la vez nos manifiesta que estas siguen un proceso que inicia desde la planificación hasta las acciones que se ejecutarán.

En el contexto de estudio de las cooperativas de servicios especiales en el distrito de Comas, se determinó tres dimensiones: la prevención, proceso de cobranza y la retroalimentación.

En relación con la primera dimensión la prevención tiene como objetivo el de evitar o disminuir alguna contingencia que pueda estar presente dentro de la organización en acciones y como consecuencia se den los propósitos de carácter institucional, y también el poder deducir problemas o fenómenos que afectan a las operaciones de manera general.

Con respecto a la segunda dimensión el proceso de cobranza hace referencia a una sistematización de la acción del hecho cobrar en este caso uno o varios deudores, en base a ello, Ochoa (2012); Suclupe, M. (2016) sostiene que

aplicar procedimientos de cobranza deben ser los mismos de manera planificada, ordenada y anticipada, por otro lado, Farje, Nuñez y Reyes (2016) plantean que se maneje un orden etapas de manera organizada para asegurar dicho proceso.

Así mismo, en la tercera dimensión, la retroalimentación es un procedimiento de carácter empresarial que se produce y se tiene en cuenta como una retroalimentación llamada feedback, y este podrá permitir a la empresa el hecho de conocer la percepción de los colaboradores y poder plantear mejoras de forma continua.

Zeuz, Perry y Skiffington (2000), mencionan que el Feedback o también llamado retroalimentación comienza en el momento que tomamos una postura y emitimos una opinión de acuerdo con el nivel de desenvolvimiento o rendimiento de alguien. De otro lado, para la primera dimensión existen dos indicadores relacionados a la prevención, los cuales son: recuperación crediticia y rentabilidad.

Con respecto a recuperación crediticia, Perez y Merino (2010); Chero y Paredes (2016), mencionan que hoy en día en todas las fases de cobro, analizan y segmentan las carteras crediticias previo a ser administradas. De acuerdo a esta segmentación se determina el mejor procedimiento y se da inicio a la gestión.

De una parte, Sevilla (2015); Aguilar, H. (2013) mencionó que la rentabilidad hace hincapié a los beneficios que se van obteniendo o que se puedan obtener de una inversión. Por otro lado, en lo que respecta a la segunda dimensión de nuestra variable existen dos indicadores relacionados a la rentabilidad, los cuales son: negociación y recursos informáticos.

Así mismo, la negociación es definida para ADP (2019), que posee como objetivo llegar a determinar las disconformidades en medio de las partes responsabilizadas y poder lograr un acuerdo para ambas partes para sus bienes en común, es por ello que esta acción no solo se suele dar para las empresas en sus negociaciones, sino que incluso en condiciones habituales, para esto conocer o saber concretar una negociación ayuda a la organización a cumplir sus objetivos e intereses.

De igual manera, Samillan y Gonzales (2017) mencionan que los recursos informáticos son también conocidos como fuente primordial en toda empresa ya que nos permite adquirir, aumentar compartir documentos y a la vez conocimientos con un solo fin, el cual es resolver una necesidad informática.

Por último, para la tercera dimensión existen dos indicadores relacionados a la retroalimentación los cuales son: incremento de información e información actualizada.

El indicador de aumento de información para Castro (2016), el aumento de información cambia la manera de trabajar de los trabajadores y con ello la estructura de las empresas y esto ayuda a tener un incremento de flujo de información y de la interacción. Del mismo modo, Czinkota y Kotabe (2017), mencionan que la información actualizada que se usa para la toma de decisiones está comprendida por datos y conocimientos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El alcance de la investigación fue determinar la correlación según Passos (2015), a través de la variable gestión de cobranza en un mercado cooperativo de servicios especiales de Comas, con sus respectivas dimensiones e indicadores, con el fin de dar respuesta a la problemática planteada.

El estudio fue de tipo aplicada, según lo cual nos dicen Sánchez, Reyes (2018), nos indican que este tipo de estudio es útil ya que produjo tales conocimientos que logró que la investigación de tipo básica o la teórica tengan los estudios y resolución de los problemas de modo inmediato.

El diseño de investigación que se aplicó fue un diseño no experimental, según el autor Hernández (2014) manifestó que el investigador no manipula ni interviene en la interacción natural de la variable con sus dimensiones que serán objeto de estudio. En función a ello, el carácter de dicha investigación no experimental y de corte transversal, este último se mencionó ya que se trabajó en el recojo de información en función a un periodo de tiempo determinado, o sea en un solo momento, y no en un proceso largo.

Para el cuestionario se tomó como referencia los resultados de la entrevista que fue aplicada a 3 personas que laboraban en ese momento dentro de un mercado cooperativo y estaan vinculadas al objeto de estudio (ver anexo 3 y 4).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable: Gestión de la cobranza

Definición conceptual

Para Canales y Hernández (2015), en la gestión de cobranza se debe definir reglas y parámetros que deben ser planeados con la finalidad de lograr una buena cobranza, para esto se debió seguir una serie de parámetros de un pronto cobro. Para que así se haya podido reducir las cuentas de morosidad, con el objetivo que se tenía planeado alcanzar.

Definición operacional

La variable Gestión de la cobranza, se divide en tres dimensiones: prevención, proceso de cobranza y retroalimentación, cada uno con sus respectivos indicadores.

Dimensión

Las dimensiones de la variable son: prevención de pérdida económica,



proceso de cobranza y retroalimentación, cada uno con sus respectivos indicadores.

#### Indicadores

Los indicadores de la variable son: recuperación crediticia, rentabilidad, negociación, recursos informáticos, aumento de información e información actualizada.

#### Escala de Likert

Para la cuantificación de la variable se elaboró un cuestionario que consta de 9 ítems con escala tipo Likert (Bernal, 2010). La escala de medición será ordinal: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1), (ver anexo 1).

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### Población

En este estudio se tomó como población a los socios de un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021. El autor Tamayo (2012), nos indicó que la población se refiere al conjunto o la totalidad de los elementos que presentan similares rasgos y participan en la investigación.

#### Muestra

La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas 2021. Para Cavada (2019), la muestra fue un subconjunto de la población, limitado y viable, que debió cumplir cualidades inevitables para conseguir que las conclusiones de la estadística inferencial sean aceptables.

#### Muestreo

No se aplicó ningún muestreo, ya que se consideró que la muestra es un subconjunto de la población. Según Hernández, Sampieri (2017), la muestra es la cantidad que representa el total de la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se uso fue la encuesta, donde Hernández et al. (2010) refiere que esta técnica corresponde a las investigaciones no experimentales (descriptivas o correlacionales - causales) y que se podía aplicar en diferentes contextos (entrevistas personales, e-mail, mensajería postal, etc.). en el cual nos permitió

conocer la opinión o hechos específicos acerca de los objetivos planteados en la investigación.

En la investigación dicha técnica nos permitió obtener información de un mercado cooperativo de servicios especiales en el distrito de Comas, abordando a los socios, se realizó de manera personal para reducir la posibilidad de mala interpretación de las preguntas, además de ello, la encuesta fue ejecutada por el mismo investigador para evitar que se guíe al encuestado hacia una respuesta, esto se da normalmente cuando se cuenta con encuestadores externos que no tienen el conocimiento o formación del tema a tratar.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado en base a lo planteado por Hernández et al. (2010) se escogió el cuestionario por las siguientes razones: es el más utilizado para la obtención de datos, debe ser concordante con el planteamiento del problema e hipótesis de estudio y permite tener preguntas abiertas y cerradas.

Para la investigación se optó por el cuestionario de 9 ítems, compuesto por la escala de Likert de 5 puntos, ello permitió una mejor tabulación y análisis estadístico de la información obtenida (ver anexo 5).

Las alternativas de los ítems tienen la siguiente valoración: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

### **3.5. Procedimientos**

En la obtención de datos, se realizó una serie de pasos que nos permitieron llegar a obtener nuestro objetivo, también se diseñaron los instrumentos de recolección de datos, con el fin de realizar una encuesta la cual fue entregada a los socios de la cooperativa de servicios especiales. Como segundo paso, a los socios se les fue entregando las encuestas según el orden que se acercaban a realizar sus pagos mensuales, el cual se obtuvo información.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó la estadística descriptiva para la obtención de tablas y gráficos, ya que esto nos ayudó para poder realizar los objetivos de correlación. En este marco, el procesamiento de información que se llevó a cabo fue mediante el programa estadístico SPSS 25; donde se generaron cálculos que se representaron a través

de tablas, gráficos que sirvieron para evidenciar los resultados de la variable.

En cuanto al análisis de datos, se aplicaron las medidas descriptivas y pruebas de hipótesis donde se obtuvieron respuestas a los objetivos de la investigación. En la parte descriptiva se resumió mediante tablas y gráficos, en la parte inferencial el coeficiente de correlación de Spearman, el cual permitió determinar si las variables están relacionadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Al momento de realizar las encuestas a los socios de la organización, se mantuvieron de forma discreta los datos de las personas encuestadas, adicionalmente no se alteró ninguna encuesta manteniendo los datos representativos de la realidad que se estudió.

Así mismo, se tomó en cuenta las siguientes consideraciones éticas: la información recolectada que se usó exclusivamente para fines del estudio y la investigación que fue exclusivamente para recolectar los datos estadísticos de un mercado cooperativo de servicios especiales en el distrito de Comas.

#### IV. RESULTADOS

Se aplicó el estudio a una población de 40 personas, en la cual se aplicó la prueba del Alpha de Cronbach, donde obtuvimos como resultado la cantidad de 0.745 (ver anexo 6).

##### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la dimensión prevención de pérdida económica*

<b>Prevención de pérdida económica</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	2.5	2.5
	A veces	13	32.5	35.0
Válido	Casi siempre	21	52.5	87.5
	Siempre	5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La brecha de la dimensión prevención en el mercado cooperativo de servicios especiales es igual a 35% en la percepción de los socios encuestados. La brecha está compuesta por el 2.5% de los socios "nunca" y 32,5% de los socios "a veces". Aunque, el 65% de los socios consideraron que la prevención en el mercado cooperativo de servicios especiales estuvo casi siempre y siempre.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la dimensión proceso de cobranza*

<b>Proceso de cobranza</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	4	10.0	10.0
	A veces	17	42.5	52.5
Válido	Casi siempre	17	42.5	95.0
	Siempre	2	5.0	100.0
	Total	40	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La brecha de la dimensión del proceso de cobranza es igual a 52.5% en la percepción de los socios encuestados. La brecha está compuesta por el 10%

de los socios casi nunca y 42.5% de los socios "a veces". Aunque, el 47.5% de los socios consideran que el proceso de cobranza en el mercado cooperativo de servicios especiales estuvo casi siempre y siempre.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de la dimensión retroalimentación*

		<b>Retroalimentación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.5	2.5	2.5
	Casi nunca	2	5.0	5.0	7.5
	A veces	7	17.5	17.5	25.0
	Casi siempre	24	60.0	60.0	85.0
	Siempre	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

La brecha de la dimensión retroalimentación es igual a 25% en la percepción de los socios encuestados. La brecha está compuesta por el 2.5 % de los socios "nunca", 5% de los socios "casi nunca" y 17.5% de los socios "a veces". Aunque el 75% de los socios consideran que la retroalimentación en el mercado cooperativo de servicios especiales estuvo en casi siempre y siempre.

## 4.2. Estadística no paramétrica

### 4.2.1. Relación entre las dimensiones prevención de pérdida económica y proceso de cobranza

#### a. Prueba de hipótesis

H0: No existe correlación positiva significativa entre la prevención y el proceso de cobranza en un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021.

Hi: Existe correlación positiva significativa entre la prevención y el proceso de cobranza en un mercado cooperativo de servicios especiales. Comas, 2021.

#### b. Valores críticos

$p < 0.5$  entonces se rechaza la hipótesis nula

#### c. Decisión

$p (0.000) < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula

#### d. Conclusión

Existe una relación positiva significativa entre la prevención y el proceso de cobranza

Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95% se halló el porcentaje de determinación

Calcular el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>):

$$CD = (0.566) * (0.566) = 0.3204$$

Porcentaje del CD

$$CD \times 100 = 32.04\% \text{ (Grado de asociación)}$$

El resultado hallado nos indica un grado de asociación entre la prevención y el proceso de cobranza igual a 32.04%.

### 4.2.2. Relación entre las dimensiones retroalimentación y prevención de pérdida económica

#### a. Prueba de hipótesis

H0: No existe correlación positiva significativa entre la prevención y la retroalimentación en un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021.

Hi: Existe correlación positiva significativa entre la prevención y la retroalimentación en un mercado cooperativo de servicios especiales. Comas, 2021.

b. Valores críticos

$p > 0.5$  entonces se rechaza la hipótesis alterna

c. Decisión

$p (0.495) > 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis alterna

d. Conclusión

No existe una relación positiva significativa entre la prevención y la retroalimentación.

Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95% se halló el porcentaje de determinación

Calcular el coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>):

$$CD = (0.111) * (0.111) = 0.0123$$

Porcentaje del CD

$$CD \times 100 = 1.23\% \text{ (Grado de asociación)}$$

El resultado hallado nos indica un grado de asociación entre la prevención y la retroalimentación igual a 1.23%

#### **4.2.3. Relación entre las dimensiones proceso de cobranza y retroalimentación**

a. Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe correlación positiva significativa entre proceso de cobranza y la retroalimentación en un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021.

H<sub>i</sub>: Existe correlación positiva significativa entre el proceso de cobranza y la retroalimentación en un mercado cooperativo de servicios especiales. Comas, 2021.

b. Valores críticos

$p > 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis alterna

c. Decisión

$p (0.154) > 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis alterna

d. Conclusión

No existe una relación positiva significativa entre el proceso de cobranza y la retroalimentación.

Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95% se halló el porcentaje de determinación

Calcular el coeficiente de determinación (R2):

$$CD = (0.230) \cdot (0.230) = 0.0529$$

Porcentaje del CD

$$CD \times 100 = 5.29\% \text{ (Grado de asociación)}$$

El resultado hallado nos indica un grado de asociación entre el proceso de cobranza y la retroalimentación igual a 5.29%



## V. DISCUSIÓN

En este estudio se presenta la discusión de los resultados hallados del análisis realizado para estudiar la gestión de cobranza en los mercados cooperativos de servicios especiales, Comas. Estos resultados fueron obtenidos mediante entrevistas realizadas utilizando como instrumento el cuestionario, se realizó a una muestra de 40 socios encuestados, los cuales fueron de ayuda al momento de la obtención de resultados, ya que nos brindaron información para la realización de la investigación, se determinó que el diseño a emplear es correlacional ya que existen antecedentes y teorías que muestra la relación de la variable en este caso la gestión de cobranza.

La teoría de Sampaolessi sobre la gestión de cobranza se basó en que las empresas deben llevar a cabo actividades que logren ser eficientes al momento de la cobranza, por lo que considera que haciendo el uso de indicadores se va a poder obtener mejor resultados (Sampaolessi, 2021).

De acuerdo, a la interrelación de las dimensiones prevención de pérdida económica y proceso de cobranza, la hipótesis “Existe correlación positiva significativa entre la prevención de pérdida económica y el proceso de cobranza” fue aceptada ( $p < 0.05$ ;  $R = 0.566$ ). El resultado de la investigación permitió que se establezca que el coeficiente de determinación (CD) presenta un valor de 32.04%, siendo el grado de asociación. Lopez (2015) concordó con el resultado obtenido en esta investigación respecto a la gestión de cobranza se concluyó que el proceso de cobranza se relaciona significativamente en la rentabilidad de la empresa el cual viene a ser un indicador de la dimensión de prevención de pérdida económica. Para el autor, las métricas de procesamiento de información que se utilizaron para los análisis de datos fueron de gran importancia para conocer sobre lo que sucedía dentro de la empresa. Por lo tanto, llevar un control sobre las actividades realizadas es de suma importancia para una buena gestión ayudando a incrementar la rentabilidad de la empresa, ya que de esta manera en proyectos a futuro se evitarían inconvenientes.

En la interrelación de las dimensiones prevención de pérdida económica y retroalimentación, la hipótesis “No existe correlación positiva significativa entre retroalimentación y la prevención de pérdida económica” fue aceptada ( $p > 0.05$ ;  $R =$

0.111). El resultado de la investigación permitió que se establezca que el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 1.23%, siendo el grado de asociación. Caiza (2015) coincidió con el resultado obtenido en esta investigación, también que, al no existir una relación en los indicadores, las estrategias planteadas en el proceso de cobranza no se obtienen buenos resultados, resultando en pérdidas económicas y esto puede conllevar a no poder cumplir con el presupuesto establecido o los montos establecidos por la organización.

En la interrelación de las dimensiones proceso de cobranza y retroalimentación, la hipótesis “No existe correlación positiva significativa entre proceso de cobranza y la retroalimentación” fue aceptada ( $p > 0.05$ ;  $R = 0.230$ ). El resultado de la investigación permitió que se establezca que el coeficiente de determinación (CD) tenga un valor porcentual de 5.29%, siendo el grado de asociación. Zurita (2017) no coincidió con el resultado obtenido, pero para nuestro trabajo de investigación si, por otro lado, para el autor si existe una correlación positiva muy fuerte ( $R = 0.783$ ) entre las dos dimensiones.

Dicho de otra manera, en los resultados obtenidos en nuestra investigación nos dieron a conocer lo que los socios opinan respecto a la gestión de cobranza en una cooperativa de servicios especiales. A pesar de ello, Zuñiga y Belén (2020), determinaron que en la mayoría de empresas no cuentan con una buena gestión de cobranza y al no contar con un buen procedimiento del cobro de la cartera vencida y esto viene afectando al ciclo operativo de la empresa perjudicando a los socios de la empresa. A su vez, menciona que las empresas hoy en día no cuentan con una buena base de datos para la toma de decisiones o para dar visto bueno o malo al otorgar crédito a socios morosos o que cuenten con pagos vencidos o fuera de fecha.

Por consiguiente, la gestión de cobranza es de suma importancia debido a la influencia que otorga a los socios para su beneficio de estos, ya que considerando un buen proceso de cobranza se puede llegar a tener una mejor gestión tanto para los socios de la cooperativa y como para el gerente teniendo una buena negociación entre ambas partes y ninguno salir perjudicado.

En conclusión, los problemas de gestión de cobranza en las cooperativas de servicios especiales son reflejados mayormente en la mala información y base de datos que se registran en los socios, y en la falta de la actualización de datos, por otro lado, la prevención y los procesos de cobranza pudieron ser solucionados de manera oportuna con los datos obtenidos. Así mismo, la falta de una mala relación con la retroalimentación respecto a la información no viene a ser un aspecto negativo, sino lo contrario al ser visto como una ventaja u oportunidad para que de esta manera se pueda mejorar para que en un corto plazo no sea una desventaja para las cooperativas de servicios especiales sino lo contrario.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La gestión de cobranza en las cooperativas de servicios especiales de Comas, estuvo relacionado con las dimensiones prevención de pérdida económica y proceso de cobranza.
2. Las interacciones positivas de esta variable fueron prevención de pérdida económica / proceso de cobranza (CD= 32.04%).
3. Las interacciones negativas de esta variable fueron entre retroalimentación / prevención de pérdida económica (CD= 1.23%) y proceso de cobranza / retroalimentación (CD= 5.29%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. El Administrador puede evaluar la forma permanente de cómo se llevan los procesos de créditos y cobranzas.
2. El Administrador debe tener reuniones periódicas con todos los trabajadores para identificar las nuevas necesidades y oportunidades de mejora que se puede hacer de acuerdo a los resultados obtenidos.
3. El Administrador debe mejorar la relación con los socios de los mercados cooperativos de servicios especiales comunicando los MOF. Acordes a las necesidades del mercado y del puesto para la gestión eficiente de los procesos.
4. El Administrador puede utilizar nuevos formatos para los procesos cobranzas formato de compromiso de pago, formato de control documentos por file de socios, formato de compromiso de pago reconociendo deuda.

## REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación petrolera S.A.C. – Año 2012 (Tesis de la facultad de ciencias contables, económicas y financieras) Recuperado del repositorio académico de la Universidad San Martín de Porres [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Pearson Educación
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Education.
- <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brachfield, P. (2016). Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad
- Caiza Pacari, S. J. (2015). Procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda., de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría.). <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17414>
- Cunalema Dias, E. X. (2017). La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015 (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría). <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25277>
- Curricula, U., Evaluaci, P. E., Fecha, F., Edith, J., Colm, V., Sociales, C., Sociales, C., Sociales, C., & Sociales, C. (2020). Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado. 1–5. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%C3%B1ez\\_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%C3%B1ez_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chero, K, & Paredes, M. (2016). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepén 2015. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.

- Farje, R., Núñez, D. & Reyes, E. (2016). Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed.). McGraw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Gonzales, A. K. (2020). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los agricultores a la empresa procesadora de arroz 2018. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3028/1/TL\\_PisfilGonzalesAlejandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3028/1/TL_PisfilGonzalesAlejandra.pdf)
- Hidalgo, C. (2013). Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C (Tesis de maestría). Universidad privada del norte, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/99?show=full>
- Hernández-Sampieri, R. Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación Científica. (Sexta Edición). México: McGraw Hill Education [https://www.academia.edu/23889615/\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri\\_R\\_Fern%C3%A1ndez\\_Collado\\_C\\_y\\_Baptista\\_Lucio\\_M\\_P\\_2010\\_](https://www.academia.edu/23889615/_Hern%C3%A1ndez_Sampieri_R_Fern%C3%A1ndez_Collado_C_y_Baptista_Lucio_M_P_2010_)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Education. <https://josetavarez.net/Compendio-Methodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- López Olórtegui, J. A. (2015). La gestión de cobranza y su relación en la rentabilidad de la Empresa Conecta Centro de Contacto SA–Distrito Los Olivos, año 2015. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2520/L%c3%b3pez\\_OJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2520/L%c3%b3pez_OJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayra, Y, (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate-2014-2016 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21957>
- Ochoa Jerez Ana Patricia. (2012, Noviembre 6). Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico. <https://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>

- Passos, E. (2015). Metodología para la presentación de trabajo de investigación: una manera práctica de aprender a investigar, investigando. (2th ed.). Alpha Editores.  
[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+variable+independiente&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+variable+independiente&source=gbs_navlinks_s)
- Samillán A. y Gonzáles, G. (2017). Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo 2015. (Tesis pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Suclupe, M. (2016). La cobranza y su incidencia en la morosidad de la municipalidad distrital de Cajaruro. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52023/Coronel\\_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52023/Coronel_AR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, M. (2012) Proceso de la Investigación Científica (4aedición). México. Limusa, Editorial  
<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%202002.pdf>
- Villacís Lema, C. A. (2016). Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría).  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23717>
- Zúñiga, E., & Belén, A. (n.d.). Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA Cia. Ltda.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>
- Zurita Machado, K. S. (2017). Comunicación externa y gestión de cobranza en la Empresa JJ Soluciones Perú EIRL, San Martín de Porres, 2017.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14055/Zurita\\_MKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14055/Zurita_MKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de variables

Título de la investigación: <b>GESTIÓN DE LA COBRANZA EN UN MERCADO COOPERATIVO DE SERVICIOS ESPECIALES, COMAS 2021</b>									
Apellidos y nombres del investigador: <b>Santos Sánchez Jackeline A. , Uchupe Pipa Maribel Jessica</b>									
Apellidos y nombres del experto: <b>Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo</b>									
ASPECTO POR EVALUAR					CRITERIOS DE MEDICIÓN (Escala tipo Likert)				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NUNCA A	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
<b>GESTIÓN DE LA COBRANZA</b> Son las estrategias establecidas y aplicadas de manera oportuna por una empresa para lograr la recuperación de los créditos en el menor tiempo posible, con el objetivo de reactivar la relación comercial con el cliente, para que tenga sus créditos al día. (CCC, 2018)	<b>Prevención de pérdida económica</b> Significa acción y efecto de prevenir una pérdida. Se refiere a la preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo crediticio, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso. (Koontz, 2015)	<b>Recuperación crediticia:</b> La recuperación crediticia está presente en todas las etapas de la cobranza, analizando y segmentando las carteras antes de ser gestionadas. En base a esta segmentación determinamos la estrategia más adecuada y damos comienzo a la gestión. (Perez y Merino, 2010)	Considera usted que la recuperación crediticia ayuda a gestionar al cliente sobre sus pagos.						
		<b>Rentabilidad:</b> La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. (Sevilla, 2015)	Para usted la gestión de cobranza es rentable en un mercado cooperativo de servicios especiales						
	<b>Proceso de cobranza</b> Es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio. (Ochoa, 2012)	<b>Negociación:</b> Suele tener como objetivo el resolver las diferencias entre las partes implicadas y generar una posición ventajosa para los intereses de ambas. Esta acción no solo se da en los negocios, sino también en situaciones cotidianas. Saber negociar ayuda a las personas a cumplir sus intereses y objetivos. (APD, 2019)	Considera usted que la gestión por parte del gerente es óptima en relación a los colaboradores  Usted evalúa que en las negociaciones es importante conocer y considerar las políticas de crédito						
		<b>Recursos informáticos:</b> Los recursos informativos, conocidos también como fuentes de información, son los medios que permiten adquirir, ampliar o comunicar datos y conocimientos, con el fin de resolver una necesidad informativa	Los recursos informáticos son de importante utilidad para poder medir la gestión de cobranza  Yo observo que la cooperativa ha implementado aplicaciones móviles para una mejor cobranza						
<b>Retroalimentación</b> Es la acción de ofrecer	<b>Aumento de información:</b> El incremento de información modifica la forma de trabajar de las								

<p>información a una persona sobre un resultado. La retroalimentación se da en evaluaciones, consejos o incluso comentarios, y pretende aportar información para futuras mejoras. <b>(Zeuz, Perry y Skiffington,2000)</b></p>	<p>personas y la estructura de las empresas y no es otra que el incremento del flujo de información y de la interacción. (Castro, 2016)</p>	<p>Usted considera que el aumento de información se considera de ayuda para cumplir las metas</p>					
	<p><b>Información actualizada:</b> Se comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones. (Czinkota y Kotabe, 2017)</p>	<p>Para usted el gerente de la empresa se enfoca en utilizar información actualizada para tomar decisiones</p>					
<p><b>Firma del experto:</b></p>		<p>Usted evalúa si se mantienen los diferentes reportes de información hacia la empresa para desarrollar la gestión de cobranza</p>					
		<p>Fecha ____ / ____ / ____</p>					

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: <b>GESTIÓN DE LA COBRANZA EN UN MERCADO COOPERATIVO DE SERVICIOS ESPECIALES, COMAS 2021</b>								
Apellidos y nombres del investigador: <b>Santos Sánchez Jackeline A. , Uchupe Pipa Maribel Jessica</b>								
Apellidos y nombres del experto: <b>Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo</b>								
<b>ASPECTO POR EVALUAR</b>						<b>OPINIÓN DEL EXPERTO</b>		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>GESTIÓN DE LA COBRANZA</b>	Prevención de pérdida económica	Recuperación crediticia	Considera usted que la recuperación crediticia ayuda a gestionar al cliente sobre sus pagos.	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=A VECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE	x			
		Rentabilidad	Usted considera que la gestión de cobranza es rentable en un mercado cooperativo de servicios especiales.		X			
	Proceso de cobranza	Negociación			Para usted que la gestión por parte del gerente es óptima en relación a los colaboradores.	X		
					Usted evalúa que en las negociaciones es importante conocer y considerar las políticas de crédito,	X		
		Recursos informáticos			Usted considera que los recursos informáticos son de importante utilidad para poder medir la gestión de cobranza.	X		
					Usted observa que la cooperativa ha implementado aplicaciones móviles para una mejor cobranza,	X		
	Retroalimentación	Aumento de información	Usted considera que el aumento de información se considera de ayuda para cumplir las metas.		x			
		Información actualizada	Para usted el gerente de la empresa se enfoca en utilizar información actualizada para tomar decisiones.		X			
			Usted evalúa si se mantienen los diferentes reportes de información hacia la empresa para desarrollar la gestión de cobranza.		x			
	Firma del experto:	 Dr. César Eduardo Jiménez Calderón COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CORLAD - LIMA 028255			Fecha: <u>10-12-2021</u> / <u>10-12-2021</u> / _____			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: <b>GESTIÓN DE LA COBRANZA EN UN MERCADO COOPERATIVO DE SERVICIOS ESPECIALES , COMAS 2021</b>								
Apellidos y nombres del investigador: <b>Santos Sánchez Jackeline A. , Uchupe Pipa Maribel Jessica</b>								
Apellidos y nombres del experto: <b>Dr. García Yovera, Abraham José</b>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
<b>GESTIÓN DE LA COBRANZA</b>	Prevención de pérdida económica	Recuperación crediticia	Considera usted que la recuperación crediticia ayuda a gestionar al cliente sobre sus pagos.	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=A VECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE	X			
		Rentabilidad	Usted considera que la gestión de cobranza es rentable en un mercado cooperativo de servicios especiales.		X			
	Proceso de cobranza	Negociación	Para usted que la gestión por parte del gerente es óptima en relación a los colaboradores.		X			
			Usted evalúa que en las negociaciones es importante conocer y considerar las políticas de crédito.		X			
		Recursos informáticos	Usted considera que los recursos informáticos son de importante utilidad para poder medir la gestión de cobranza. Usted observa que la cooperativa ha implementado aplicaciones móviles para una mejor cobranza.		X			
	Retroalimentación	Aumento de información	Usted considera que el aumento de información se considera de ayuda para cumplir las metas.		X			
		Información actualizada	Para usted el gerente de la empresa se enfoca en utilizar información actualizada para tomar decisiones.		X			
			Usted evalúa si se mantienen los diferentes reportes de información hacia la empresa para desarrollar la gestión de cobranza.		X			
	Firma del experto: 				Fecha: <u>10-12-2021</u> / <u>  </u> / <u>  </u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: GESTIÓN DE LA COBRANZA EN UN MERCADO COOPERATIVO DE SERVICIOS ESPECIALES , COMAS 2021							
Apellidos y nombres del investigador: Santos Sánchez Jackeline A. , Uchupe Pipa Maribel Jessica							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Diaz Torres, William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE LA COBRANZA	Prevención de pérdida económica	Recuperación crediticia	Considera usted que la recuperación crediticia ayuda a gestionar al cliente sobre sus pagos.	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=A VECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE	X		
		Rentabilidad	Usted considera que la gestión de cobranza es rentable en un mercado cooperativo de servicios especiales.		X		
	Proceso de cobranza	Negociación	Para usted que la gestión por parte del gerente es óptima en relación a los colaboradores.		X		
			Usted evalúa que en las negociaciones es importante conocer y considerar las políticas de crédito,		X		
		Recursos informáticos	Usted considera que los recursos informáticos son de importante utilidad para poder medir la gestión de cobranza. Usted observa que la cooperativa ha implementado aplicaciones móviles para una mejor cobranza,		X		
	Retroalimentación	Aumento de información	Usted considera que el aumento de información se considera de ayuda para cumplir las metas.		X		
		Información actualizada	Para usted el gerente de la empresa se enfoca en utilizar información actualizada para tomar decisiones.		X		
			Usted evalúa si se mantienen los diferentes reportes de información hacia la empresa para desarrollar la gestión de cobranza.		X		
Firma del experto:			Fecha: ___/___/___				



## ANEXO 2

### Matriz de consistencia

<b>Título: Gestión de la Cobranza en un mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas, 2021</b>							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: GESTIÓN DE COBRANZA</b>				
¿Cuál es la relación de la gestión de cobranza para un mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021 con la prevención de pérdida económica, proceso de cobranza y retroalimentación?	Determinar la relación entre la gestión de cobranza para un mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021.	Existe relación entre la gestión de cobranza en el mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021 con la prevención de pérdida económica, proceso de cobranza y retroalimentación.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	1) Prevención de pérdida económica	Recuperación crediticia
	Rentabilidad	Usted considera la gestión de cobranza es rentable en un mercado cooperativo de servicios especiales.					
<b>a) ¿Cuál es la relación entre la prevención de pérdida económica y el proceso de cobranza para un mercado cooperativo?</b>	<b>a) Determinar la relación entre la prevención de pérdida económica y el proceso de cobranza para un mercado cooperativo..</b>	<b>a) Existe relación entre la prevención de pérdida económica y el proceso de cobranza para un mercado cooperativo.</b>	2) Proceso de cobranza	Negociación	Usted considera que la gestión por parte del gerente es óptima en relación a los colaboradores.		
					Usted evalúa que en las negociaciones es importante conocer y considerar las políticas de crédito.		
<b>b) ¿Cuál es la relación entre retroalimentación y prevención de pérdida económica para un mercado cooperativo?</b>	<b>b) Determinar la relación entre la retroalimentación y prevención de pérdida económica para un mercado cooperativo.</b>	<b>b) Existe relación entre la retroalimentación y prevención de pérdida económica para un mercado cooperativo.</b>		Recursos Informáticos	Usted considera que los recursos informáticos son de importante utilidad para poder medir la gestión de cobranza.		
					Usted observa que la cooperativa ha implementado aplicaciones móviles para una mejor cobranza.		
<b>c) ¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranza y la</b>	<b>c) Determinar la relación entre el proceso de cobranza y</b>	<b>c) Existe relación entre un proceso de cobranza y la</b>	3) Retroalimentación	Aumento de información	Usted considera que el aumento de información se considera de ayuda para cumplir las metas.		

retroalimentación para un mercado cooperativo?	la retroalimentación para un mercado cooperativo.	retroalimentación para un mercado cooperativo.		Información actualizada	Para usted el gerente de la empresa se enfoca en utilizar información actualizada para tomar decisiones.
					Usted evalúa si se mantienen los diferentes reportes de información hacia la empresa para desarrollar la gestión de cobranza.

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Alcance:</b> La investigación determinará como influye la gestión de cobranza para la mejora de calidad de servicios en el mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b></p>	<p><b>Población:</b> Socios del mercado Cooperativo de Servicios Especiales, Comas 2021.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No aplica</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p>	<p><b>Variable 1: GESTIÓN DE COBRANZA</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p>1. <b>Estadística descriptiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Presentación en tablas de frecuencia y figuras.</b></li> <li>● <b>Interpretación de resultados.</b></li> <li>● <b>Conclusiones.</b></li> </ul> <p>2. <b>Estadística inferencial. Prueba de correlación de Spearman</b></p>

## ANEXO 3

### Entrevistas a los expertos

#### ENTREVISTADO 1

1. ¿Los directivos del consejo de administración establecen los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar?

RESPUESTA: No establecen objetivos, se van a implementar con los controles e indicadores por ejemplo promedio de pago y promedio de cobro.

2. ¿Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar?

RESPUESTA: Si, existe un MOF, pero no están bien estipulados las funciones del área.

3. ¿De qué manera se viene haciendo el seguimiento de las cobranzas a los socios?

RESPUESTA: Es mediante los reportes de estado de cuenta.

4. ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa?

RESPUESTA: Si la gerencia de Administración requiere cubrir pagos, por lo tanto, cobranza tiene que aplicar estrategias para el logro del objetivo de liquidez,

5. ¿Se envían cartas a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento?

RESPUESTA: Si se envían, sin embargo, se debe estandarizar a todos los clientes y no esperar a que venza la deuda o llegue a plazos mayor.

Yo David Romero Castañeda, con DNI 09742087 en el cargo de Gerente General, declaro que estoy de acuerdo que mis opiniones sean puestas en la tesis "Gestión de la cobranza en un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021" de las autoras Jackeline Alexandra Santos Sánchez y Maribel Jessica Uchupe Pipa.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.



## ENTREVISTADO 2

1. ¿Los directivos del consejo de administración establecen los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar?

RESPUESTA: No establecen los objetivos estratégicos porque los directivos no entran en un solo acuerdo, ya que tienen diferentes opiniones.

2. ¿Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar?

RESPUESTA: Si, pero no están bien descritas las funciones de cada trabajador.

3. ¿De qué manera se viene haciendo el seguimiento de las cobranzas a los socios?

RESPUESTA: Son mediante las cartas adjuntando los reportes de cuentas.

4. ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa?

RESPUESTA: Dependiendo sea el caso.

5. ¿Se envían cartas a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento?

RESPUESTA: Si, pero a veces lo mandan muy a destiempo ya cuando la deuda esta vencida.

Yo Richard Flores Quispe, con DNI 41236566 en el cargo de Contador, declaro que estoy de acuerdo que mis opiniones sean puestas en la tesis "Gestión de la cobranza en un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021" de las autoras Jackeline Alexandra Santos Sánchez y Maribel Jessica Uchupe Pipa.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.

### ENTREVISTADO 3

1. ¿Los directivos del consejo de administración establecen los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar?

RESPUESTA: A veces establecen objetivos estratégicos, pero tiene una manera muy ambigua de establecer objetivos.

2. ¿Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar?

RESPUESTA: Si.

3. ¿De qué manera se viene haciendo el seguimiento de las cobranzas a los socios?

RESPUESTA: Mediante las cartas de requerimientos.

4. ¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa?

RESPUESTA: De acuerdo con las exigencias de la administración en conjunto con la gerencia.

5. ¿Se envían cartas a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento?

RESPUESTA: Si, pero tardan mucho en mandar las cartas a los socios ya que no existe un personal de apoyo en esa área.

Yo Michelle Ly Thanh Salas, con DNI 48948011 en el cargo de Asistente Contable, declaro que estoy de acuerdo que mis opiniones sean puestas en la tesis "Gestión de la cobranza en un mercado cooperativo de servicios especiales, Comas, 2021" de las autoras Jackeline Alexandra Santos Sánchez y Maribel Jessica Uchupe Pipa.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado

## ANEXO 4

Análisis de la entrevista a tres personas que trabajan en el rubro de un mercado cooperativo de servicios especiales en Comas.

### Primera pregunta:

¿Los directivos del consejo de administración establecen los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar?

El Sr, David Romero Castañeda, con DNI 09742087, trabajador con más de 30 años de experiencia en el rubro de los mercados cooperativos de servicios especiales, expresó que los directivos del consejo de administración “no establecen objetivos, se van a implementar con los controles e indicadores por ejemplo promedio de pago y promedio de cobro”.

Para, el Sr. Richard Flores Quispe, con DNI 41236566, contador con más de 15 años de experiencia en el rubro de cooperativas, manifestó que los directivos del consejo de administración “no establecen los objetivos estratégicos porque los directivos no entran en un solo acuerdo, ya que tienen diferentes opiniones”.

Así mismo, la Sra. Michelle Ly Thanh Salas, con DNI 48948011, en el cargo de asistente contable con aproximadamente 4 años de experiencia en el rubro de cooperativas, afirmó que los directivos del consejo de administración “a veces establecen objetivos estratégicos, pero tiene una manera muy ambigua de establecer objetivos.

### Segunda pregunta:

¿Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar?

El Sr, David Romero Castañeda, con DNI 09742087, trabajador con más de 30 años de experiencia en el rubro de los mercados cooperativos de servicios especiales, expresó que referente a la existencia de un manual donde se describen las funciones, su respuesta fue que “si, existe un MOF, pero no está bien estipulados las funciones del área”.

Para, el Sr. Richard Flores Quispe, con DNI 41236566, contador con más de 15 años de experiencia en el rubro de cooperativas, manifestó que referente a la existencia de un manual donde se describen las funciones, su respuesta fue que “si, pero no están bien descritas las funciones de cada trabajador”.

Así mismo, la Sra. Michelle Ly Thanh Salas, con DNI 48948011, en el cargo de asistente contable con aproximadamente 4 años de experiencia en el rubro de cooperativas, afirmó que referente a la existencia de un manual donde se describen las funciones, su respuesta fue que “si”.

#### Tercera pregunta:

¿De qué manera se viene haciendo el seguimiento de las cobranzas a los socios?

El Sr, David Romero Castañeda, con DNI 09742087, trabajador con más de 30 años de experiencia en el rubro de los mercados cooperativos de servicios especiales, expresó que la manera en que se viene haciendo el seguimiento de cobranza a los socios “Es mediante los reportes de estado de cuenta”.

Para, el Sr. Richard Flores Quispe, con DNI 41236566, contador con más de 15 años de experiencia en el rubro de cooperativas, manifestó que la manera en que se viene haciendo el seguimiento de cobranza a los socios “son mediante las cartas adjuntando los reportes de cuentas”.

Así mismo, la Sra. Michelle Ly Thanh Salas, con DNI 48948011, en el cargo de asistente contable con aproximadamente 4 años de experiencia en el rubro de

cooperativas, afirmó que la manera en que se viene haciendo el seguimiento de cobranza a los socios es “mediante las cartas de requerimientos”.

Cuarta pregunta:

¿Las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa?

El Sr, David Romero Castañeda, con DNI 09742087, trabajador con más de 30 años de experiencia en el rubro de los mercados cooperativos de servicios especiales, expresó que las estrategias de cobranza se establecen “si la gerencia de Administración requiere cubrir pagos, por lo tanto, cobranza tiene que aplicar estrategias para el logro del objetivo de liquidez”.

Para, el Sr. Richard Flores Quispe, con DNI 41236566, contador con más de 15 años de experiencia en el rubro de cooperativas, manifestó que las estrategias de cobranza se establecen “dependiendo sea el caso”.

Así mismo, la Sra. Michelle Ly Thanh Salas, con DNI 48948011, en el cargo de asistente contable con aproximadamente 4 años de experiencia en el rubro de cooperativas, afirmó que las estrategias de cobranza se establecen “de acuerdo con las exigencias de la administración en conjunto con gerencia”.

Quinta pregunta:

¿Se envían cartas a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento?

El Sr, David Romero Castañeda, con DNI 09742087, trabajador con más de 30 años de experiencia en el rubro de los mercados cooperativos de servicios especiales, expresó que “si se envían, sin embargo, se debe ser estandarizar a todos los clientes y no esperar a que venza la deuda o llegue a plazos mayor”.

Para, el Sr. Richard Flores Quispe, con DNI 41236566, contador con más de 15 años de experiencia en el rubro de cooperativas, manifestó que “si, pero a veces lo mandan muy a destiempo ya cuando la deuda está vencida”.

Así mismo, la Sra. Michelle Ly Thanh Salas, con DNI 48948011, en el cargo de asistente contable con aproximadamente 4 años de experiencia en el rubro de cooperativas, afirmó que “si, pero tardan mucho en mandar las cartas a los socios ya que no existe un personal de apoyo en esa área”.

## ANEXO 5

Instrumento de recolección de datos

### **CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA COBRANZA EN UN MERCADO COOPERATIVO DE SERVICIOS ESPECIALES, COMAS, 2021**

Estimado señor(a), agradecemos de antemano su valiosa contribución para la siguiente encuesta, la cual se realizará de manera ANÓNIMA.

#### INSTRUCCIONES:

Con una "X" o "O" marque la respuesta que considere correcta.

a) NUNCA
b) CASI NUNCA
c) A VECES
d) CASI SIEMPRE
e) SIEMPRE

#### GESTIÓN DE COBRANZA

##### I. PREVENCIÓN DE PÉRDIDA ECONÓMICA

###### I.I. Recuperación crediticia

1. ¿Considera usted que la recuperación crediticia ayuda a gestionar al cliente sobre sus pagos?

- a) NUNCA
- b) CASI NUNCA
- c) A VECES

- d) CASI SIEMPRE
- e) SIEMPRE

## I.II. Rentabilidad

2. ¿Usted considera que la gestión de cobranza es rentable en un mercado cooperativo de servicios especiales?

- a) NUNCA
- b) CASI NUNCA
- c) A VECES
- d) CASI SIEMPRE
- e) SIEMPRE

## II. PROCESO DE COBRANZA

### II.I. Negociación

3. ¿Usted considera que la gestión por parte del gerente es óptima en relación a los colaboradores?

- a) NUNCA
- b) CASI NUNCA
- c) A VECES
- d) CASI SIEMPRE
- e) SIEMPRE

4. ¿Usted evalúa que en las negociaciones es importante conocer y considerar las políticas de crédito?

- a) NUNCA
- b) CASI NUNCA
- c) A VECES
- d) CASI SIEMPRE



e) SIEMPRE

## II.II. Recursos informáticos

5. ¿Usted considera que los recursos informáticos son de importante utilidad para poder medir la gestión de cobranza?

a) NUNCA

b) CASI NUNCA

c) A VECES

d) CASI SIEMPRE

e) SIEMPRE

6. ¿Usted observa que la cooperativa ha implementado aplicaciones móviles para una mejor cobranza?

a) NUNCA

b) CASI NUNCA

c) A VECES

d) CASI SIEMPRE

e) SIEMPRE

## III. RETROALIMENTACIÓN

### III.I. Aumento de información

7. ¿Usted considera que el aumento de información se considera de ayuda para cumplir las metas?

a) NUNCA

b) CASI NUNCA

c) A VECES

d) CASI SIEMPRE

e) SIEMPRE

### III.II. Información actualizada

8. ¿Para usted el gerente de la empresa se enfoca en utilizar información actualizada para tomar decisiones?

- a) NUNCA
- b) CASI NUNCA
- c) A VECES
- d) CASI SIEMPRE
- e) SIEMPRE

9. ¿Usted evalúa si se mantienen los diferentes reportes de información hacia la empresa para desarrollar la gestión de cobranza?

- a) NUNCA
- b) CASI NUNCA
- c) A VECES
- d) CASI SIEMPRE
- e) SIEMPRE

## ANEXO 6

### Estadísticas de fiabilidad y prueba de Spearman

Tabla 1:

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.745	9

Tabla 5

#### Correlaciones de la gestión de cobranza y dimensiones

Rho de Spearman			Prevención de pérdida económica	Proceso cobranza	Retroalimentación
	Prevención de pérdida económica	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,566**	0.111
		N	40	40	40
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,566**	1.000	0.230
	Proceso de cobranza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000		0.154
		N	40	40	40
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.111	0.230	1.000
	Retroalimentación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.495	0.154	
		N	40	40	40
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)			

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