



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión comercial y su influencia en la morosidad del área de cobranzas de la cooperativa de servicios múltiples El Saber Trujillo 2017-2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORA:**

Herrera Herrera, Arlette Carolina (ORCID: 0000-0002-2446-0429)

**ASESORA:**

Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica (ORCID: 0000-0003-1755-7967)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA- PERÚ

2022

## DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional, motivándome cada día en alcanzar mis metas, por sus consejos los cuales han sido una guía en esta etapa.

A mi familia que es el principal motivo para alcanzar mis metas profesionales.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme seguir luchando por mis metas, brindándome siempre oportunidades en cada momento.

A la Dra. Emma Ramos Farroñan, por su constante aliento y apoyo en esta última etapa universitaria.

A la Cooperativa El Saber, por su apoyo y consideración en el trabajo de investigación

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	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.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis.....	12
3.4. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Metodo de analisis de datos.....	14
3.7. Aspectos eticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°01.</b> Influencia de la Gestión comercial en la morosidad del área de cobranzas.....	15
<b>Tabla N°02.</b> Correlación entre Gestión comercial y morosidad ante el área de cobranzas.....	16
<b>Tabla N°03.</b> Planificación en los procesos operativos de cobranza.....	16
<b>Tabla N°04.</b> Cumplimiento de los procesos operativos de cobranza.....	17
<b>Tabla N°05.</b> Eficiencia y eficacia de los procesos operativos de cobranzas.....	18
<b>Tabla N°06.</b> Correlación entre los procesos operativos de cobranza y morosidad.....	18
<b>Tabla N°07.</b> Políticas de cobranzas.....	19
<b>Tabla N°08.</b> Administración de la cartera de morosidad.....	20
<b>Tabla N°09.</b> Relación del área de cobranzas con áreas vinculadas.....	21
<b>Tabla N°10.</b> Correlación entre el control interno del área de cobranza y morosidad.....	22
<b>Tabla N°11.</b> Ratio de rotación de cuentas por cobrar periodo 2017 – 2019.....	22
<b>Tabla N°12.</b> Ratio de días de ventas pendientes periodo 2017 – 2019.....	23
<b>Tabla N°13.</b> Ratio de ciclo de conversión de efectivo periodo 2017 – 2019.....	24
<b>Tabla N°14.</b> Ratio de rotación de activos totales periodo 2017 – 2019 .....	25

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal; determinar la influencia de la gestión comercial ante la morosidad en el área de cobranzas de la cooperativa utilizando una metodología no experimental correlacional transversal, además se utilizó un muestreo por conveniencia para determinar la muestra a estudiar.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos a la encuesta y una guía de análisis documental de los periodos 2017 — 2019. Teniendo como resultados que existen actividades que no se están cumpliendo óptimamente, como es el caso de los procesos operativos donde el 54.5% manifiesta que a veces existe responsabilidad en la ejecución, respecto al control interno el 50.0% manifiesta que el proceso de cobranzas no es efectivo y los ratios de gestión muestran una rotación de 4.1 veces al año, evidenciándose ineficiencia en la gestión comercial, asimismo se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer la correlación de las variables el cual se obtuvo una correlación significativa de ,807.

En relación a los resultados obtenidos se recomienda a la cooperativa reforzar los aspectos mencionados anteriormente, como la supervisión ante el incumplimiento de los procesos operativos, políticas de recuperación efectivas, mejora en los índices de desempeño logrando la eficacia.

**Palabras clave:** Gestión comercial, morosidad, procesos operativos, control interno, ratios de gestión.

## ABSTRACT

The present research work had as main objective; determine the influence of commercial management in the event of delinquency in the collection area of the cooperative. Using a non-experimental cross-sectional correlational methodology, convenience sampling was also used to determine the sample to be studied.

It was used as a data collection instrument the survey and a document analysis guide in the periods 2017 - 2019. Taking as results that there are activities that are not being optimally carried out, as is the case of the operational processes, it was reflected that 54.5% state that sometimes there is responsibility in execution, on the other hand, regarding internal control, 50.0% state that the collection process is almost never effective and the management ratios show a rotation in the accounts receivable of 4.1 times a year, evidencing that not effective commercial management. Likewise, Spearman's Rho correlation coefficient was used to establish the correlation of the variables studied, through which a significant correlation of .807 was obtained.

In relation to the results obtained, the cooperative is recommended to reinforce the aspects mentioned above, such as supervision in the event of non-compliance with operational processes, effective recovery policies, improvement in performance indices, achieving efficiency.

Keywords: commercial management, delinquency, operational processes, internal control, management ratios

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas dedicadas a brindar servicios, han otorgado mayor énfasis a la gestión comercial, ya que les ha generado mejores resultados en la calidad de sus servicios asegurando su crecimiento, sin embargo, ante el crecimiento de la empresa y el aumento de las funciones lograr que la gestión se mantenga de manera eficiente se vuelve una tarea difícil de cumplir y es ahí donde se empiezan a reflejar deficiencias, llegando a repercutir en el área de cobranzas, generando un aumento en los índices de morosidad (Jersey, 2019, p.25).

Desde una perspectiva mundial, los niveles de morosidad en EE.UU han tenido un crecimiento considerablemente escandaloso durante los periodos 2012 - 2019 alcanzando récords consecutivos con una cantidad de US\$166,300 millones en el tercer trimestre y US\$ 166,400 millones en el cuarto trimestre con un retraso de al menos 90 días, siendo considerado unos de los problemas sociales más fuertes de endeudamiento estudiantil asimismo para otros países la morosidad estudiantil se muestra en menor dimensión, 9% en Japón, 12% en Francia y 4 % en Alemania (Torres ,2018, p.20).

comentó que los préstamos para estudiantes se han practicado ampliamente en muchos países desarrollados para ayudar a financiar la educación terciaria, pero a diferencia de los problemas de morosidad existentes en los diferentes países, es por ello en Malasia y China han abogado por préstamos estudiantiles como un medio de apoyo para apoyar la educación terciaria, la cual genera asistencia financiera ayudando a reducir la carga económica de los estudiantes (Kenayathulla, et al., 2017, p.19).

Desde el ámbito latinoamericano, los índices de morosidad no son elevados, a excepción de Chile, donde el índice de morosidad alcanza el 75%, generando agravios financieros al expandir el número de estudiantes que asisten a la universidad y al mismo tiempo aumentar los costos educativos, asimismo argumenta que cuando los estudiantes y sus familias no pueden soportar la carga financiera de la universidad por sí mismos, es más probable que se movilicen (Torres, 2018, p.06)

En el contexto peruano, los índices de morosidad estudiantil superan el 50%,



representado por 115,000 estudiantes los que no están cancelando sus pagos, generando un punto crítico para muchas organizaciones ya que al no haber ingresos nuevos y morosidad en los pagos de los usuarios más la morosidad que han venido arrastrando de periodos atrás, refleja un efecto negativo muy grave llevándolos poco a poco a un deceso en su rentabilidad hasta llegar a la quiebra o cierre definitivo, se ha estimado que el 60% al 65% se encuentran en situaciones de cierre (Cárdenas, 2020, p.15).

Según Comunello de Sá (2019,p.10), describe como objetivo principal del área de cobranzas, la conversión de las posibles pérdidas a posibles ingresos para la empresa, utilizando como herramienta la interacción del cobrador con el deudor logrando un efecto positivo en el cumplimiento de su obligación o deuda, por consiguiente para cumplir este objetivo los procesos operativos de la gestión comercial vinculados a esta área deben mantener cierto grado de eficiencia y eficacia ya que al no ser así, se reflejaran índices de morosidad continuos. Es por tal motivo que una buena gestión comercial ayuda a prolongar la integridad del ciclo de negocio.

No obstante, la realidad refleja lo contrario, ya que para Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber, dedicada a brindar cursos de capacitación y especializaciones al profesional, esta situación ha generado muchas preocupaciones ante el futuro de la empresa, de la cual se han venido acumulando altos índices de morosidad durante los periodos 2017 - 2019, debido a las falencias de la gestión comercial, donde se mantuvo como factor el descontrol interno de los procesos operativos de cobranza.

Considerando lo antes mencionado la problemática general de la investigación fue ¿Cuál es la influencia que tiene la gestión comercial en la morosidad del área de cobranzas en la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante los periodos 2017 al 2019?, así como los problemas específicos, ¿Cómo influyen los procesos operativos de cobranza en la morosidad del área de cobranza?, ¿Cómo influye el control interno del área de cobranzas en la morosidad del área de cobranzas?, ¿Cuál ha sido el resultado de los ratios de gestión de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante el período 2017-2019.?

Dentro de toda investigación se debe justificar las razones del porqué se decidió

elaborar, es por ello que la justificación de la investigación se basó en cuatro aspectos, teniendo un impacto social dado a que se buscó los elementos necesarios que influyen en la problemática financiera de la organización contribuyendo a su mejoramiento y continuidad, generando el desarrollo y crecimiento económico y social de la población en general, asimismo se estableció una justificación teórica, ya que se buscó analizar los índices de morosidad mediante los reportes y documentación entregada por el área de cobranzas, de igual manera se recomendó nuevos indicadores para los procesos operativos buscando oportunidades de mejora y reduciendo incidentes en los departamentos involucrados directamente con los ingresos de la empresa para así mejorar su salud financiera, de igual manera se justifica de manera metodológica, ya que se convierte en una guía o punto de inicio para conocer la situación actual de los índices de morosidad, y un medio para futuros estudios o análisis, teniendo en consideración la situación que atraviesa la empresa, está les brindará la información necesaria para la toma de decisiones, finalmente se justifica de manera práctica ya que se identificaron los principales factores que inciden en la morosidad para así lograr prever y anticipar a posibles contingencias futuras que se presenten en los procesos operativos de la organización, logrando un equilibrio económico y financiero.

Dicho estudio presentó como objetivo principal, determinar la gestión comercial y su impacto en la morosidad en el área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante los periodos 2017 al 2019, así como otros objetivos específicos tales como identificar los procesos operativos de cobranza y su influencia en la morosidad del área de cobranza, Identificar el control interno del área de cobranzas y su influencia en la morosidad, Analizar el resultado de los ratios de gestión de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante el período 2017-2019.

Asimismo, se demostró de manera general como la Gestión comercial influye significativamente en la morosidad del área de cobranzas, y de manera específica como los procesos operativos influyen significativamente en la morosidad, así como el control interno en el área de cobranzas influyen significativamente en la morosidad.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del presente estudio se tomó como referencia diversos antecedentes acerca de las variables, lo cual permitió dar sustento al desarrollo del estudio, se dio inicio a los siguientes antecedentes internacionales.

Empezando con Cabezas (2017,p.11), el cual el objetivo principal fue examinar la evolución de la cartera depurada así como evaluar los índices de la morosidad de la información histórica de los años 2010 al 2015 el cual permitió descifrar las causas del incumplimiento en las obligaciones por parte de los socios, como instrumento de estudio se utilizó entrevista aplicada a 21 cooperativas, llegando a la conclusión en que la gestión de cobranza carece de eficiencia y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo el cual ayuda a verificar el buen cumplimiento de las expectativas planteadas en la cobranza.

Así mismo, Chongo ( 2017, p.09),teniendo como objetivo principal de elaborar un plan de riesgo crediticio que genere una disminución en la morosidad de los clientes, teniendo como instrumento de estudio entrevista dirigida a gerencia y al personal administrativo y la encuesta realizado a los funcionarios, llegando a la conclusión que a través de los estudios realizados reflejaron que los procesos operativos en el área de créditos y cobranzas se encuentran ineficientes, recomendando ser necesario aplicar las nuevas políticas en los procedimientos del área de cobranzas que se han planteado en el plan de riesgo crediticio para así cuidar la salud financiera de la empresa.

De igual manera, Escandón (2018,p.12), el cual el objetivo principal fue analizar los principales determinantes macro y micro económicos que influyen en el índice de la morosidad en la cartera de crédito, teniendo como estudio a los bancos más representativos del sistema bancario privado, teniendo como instrumento de estudio análisis documentario con la cual concluye en que la determinación de las variables macro y microeconómicas influyen de manera positiva en los índices de morosidad, asimismo se recomienda que se debe tomar medidas preventivas ya que las ambas variables resaltan el buen trabajo conjunto que realiza las entidades bancarias.

También se tomó como referencia a los antecedentes nacionales tales como, Ruiz (2018, p.14) en la cual el objetivo principal es determinar si el departamento de créditos y cobranzas influye de manera significativa en la morosidad de los clientes identificando sus causas, para así tomar medidas correctivas dando una mejora en los sistemas de cobros ya que esto afecta a la liquidez, como instrumento de estudio se aplicó encuestas, conformada por 36 preguntas aplicado a 82 personas de las áreas de gerencia, administración, finanzas, cobranzas, comercial, contabilidad y logística, en la cual llegó a la conclusión en que Maccaferri del Perú SAC, carece de políticas de crédito y cobranza eficientes y consistentes generando deficiencias en su gestión financiera ya que no realiza evaluaciones a sus posibles clientes en su historial crediticio teniendo en cuenta el comportamiento que hayan tenido con sus obligaciones financieras dado a esta gestión la liquidez de la empresa se ve afectada.

Siguiendo con Canales, Simeón (2018, p.12), en su objetivo principal de comprobar cómo influye la gestión financiera en la reducción de la morosidad de las instituciones privadas de la ciudad de Huancayo, buscando indicar la importancia que es mantener una buena gestión financiera para minimizar los índices de morosidad, el diseño de investigación efectuado fue aplicativo descriptivo teniendo como instrumento de estudio a un cuestionario conteniendo 23 preguntas, aplicada a 60 instituciones privadas, en la cual concluye en que mantener buenos lineamientos en el planteamiento financiero y en las políticas de cobranzas influyen de manera significativa en la reducción de los índices de morosidad, en la cual está incluida la cartera pesada de las cuentas incobrables, se recomendó realizar una reestructuración en las políticas de crédito y cobranzas realizando un seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes en su historial crediticia con sus obligaciones de pago, así como realizar el planteamiento financiero procurando incluir las actividades y labores del año.

Así como, Delgado, et al (2018,p.12), teniendo como objetivo principal demostrar que aplicando mejores políticas de cobranza, genera efectos positivos en la gestión reduciendo los índices de morosidad, la tesis consistió en dar mejoramiento en el sistema de cobros repercutiendo en un mejor control de las cartera de morosidad contando como instrumento de estudio al análisis documental con una muestra

de 136 usuarios morosos y entrevista a gerencia del área de cobranza concluyendo en que las políticas que se implementaron influyeron positivamente en la reducción de los índices de morosidad obteniendo una recuperación de liquidez de la cartera pesada de igual importancia recomendaron que debe respetar las normas y procedimientos de las políticas; implementadas ejerciendo un buen uso en el manejo y la gestión de estas, así como una buena supervisión en los índices de la cartera morosa

Se culminó con los tres antecedentes locales, uno de ellos fue Panta (2019,p.11) en cual el objetivo principales identificar los factores que influyen en la morosidad durante los periodos febrero 2017 al febrero 2018, teniendo como enfoque una investigación cualitativa utilizando como instrumento la recolección de datos con una muestra de 453 expedientes morosos, llegando a la conclusión que la deficiencia de los asesores financieros y la falta de cumplimiento hacia las políticas de créditos y cobranzas generaron influyeron positivamente en el aumento de la cartera de morosidad, asimismo se recomendó mantener una supervisión constante a los asesores financieros así como de capacitarlos constantes para mejorar la eficiencia y el buen funcionamiento en sus responsabilidades y cerciorarse de realizar un continuo control a la cartera de morosidad evitando su aumento.

Al igual que, Flores (2018, p.10), en el cual el objetivo principal es describir la rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA S.A.C. en los años 2015 — 2017, teniendo como instrumentos de estudio a la guía de análisis de documentos, donde se analizó a los estados financieros de la empresa, en el cual se define que el nivel de rentabilidad mantiene resultados favorables para la empresa, pero en el análisis de los ratios de gestión los resultados no son tan favorables ya que se presentan en la rotación de las cuentas por cobrar un resultado de 74 días en recuperar el crédito otorgado, demostrando que no hay una buena calidad operativa en ese ámbito.

Finalizando con Zambrano (2017, p.11), en el cual el objetivo principal es conocer el diagnóstico de la EPS GRAU S.A. — Zonal Paita 2017, teniendo como instrumento de estudio a la encuesta aplicada al departamento comercial

con la cual llegó al diagnóstico que EPS GRAU S.A. — Zonal Paita, las deficiencias en la gestión comercial se ha venido extendiéndose hasta el periodo 2017, repercutiendo en las gestiones de los siguientes años, manteniendo también problemas económicos dado a la morosidad reflejada en el área de créditos y cobranzas, se estableció el proyecto de análisis en las actividades ejecutadas en la entidad proponiendo estrategias de mejora. Para la comprensión del tema de investigación se tomaron los aportes brindados por diferentes autores referentes a las dos variables estudiadas. Como primer enfoque de estudio se analizó la variable independiente siendo está la gestión comercial, asimismo se tomó como dimensión a los procesos operativos decobranzas de la cual mantiene tres indicadores, siendo estos la planificación, el cumplimiento y la eficiencia y eficacia de los procesos operativos de cobranza.

Se empezó recurriendo a la conceptualización general del término gestión, para Johnson (2018, p.14), lo determinó como un término ubicuo aplicado a una variedad de actividades humanas, en la cual se tiene como indicadores la planificación, organización, liderazgo y control de los recursos para lograr de manera eficaz y eficientemente los objetivos.

Con relación a la gestión comercial, Dalcher, et al (2017, p.12), lo definió como una disciplina que informa e implementa la estrategia y las políticas comerciales asegurando que los procesos operativos sean eficientes y efectivos generando asequibilidad y sostenibilidad en la empresa, de igual importancia, utilizar las mejores estrategias logrando efectividad en sus recursos conlleva a un alineamiento con las diferentes áreas de la organización, garantizando que los procedimientos, políticas y estrategias empleadas se hayan considerado en su totalidad.

La gestión comercial realizada mediante los procesos operativos efectivos conlleva a la empresa a un mejoramiento en sus procesos internos, creando un vínculo no solo con los colaboradores sino con sus clientes, recalcando la gran importancia en la supervisión de estos mecanismos, dado a que aseguran el mejoramiento dela empresa (Ariza, et al, 2017, p.21).

Es por ello que el cumplimiento eficiente y eficaz de los procesos operativos de cobranza viene a hacer un factor fundamental ya que al ejecutar cada función de

manera adecuada y ordenada se crea el vínculo de comunicación con otras áreas, estableciendo un ciclo de funciones que mantendrán dependencia con las otras áreas, ya que al no haber un adecuado cumplimiento de las funciones traería falencias dentro de las áreas.

Assunta (2019, p.31), definió a los procesos operativos como una herramienta que debe ser utilizada de manera eficiente y eficaz, generando sustentabilidad y sostenibilidad en la organización, asimismo, Dasig (2017, p.28), indicó que los procesos operativos son aquel proceso que se mantiene en constante renovación ya que identifica y mejora falencias presentadas en la organización generando la eficiencia organizacional.

Según Alsawalhah (2020, p.36), los procesos operativos son considerados uno de los procesos más importantes que garantiza a la organización, su equilibrio y el desarrollo de las condiciones para su efectividad y eficiencia, independientemente de su tamaño, ubicación o naturaleza de las actividades. Esto requiere la creación o reingeniería sistemática de la organización, lo que significa que la movilización de sus procesos no debe surgir como resultado de una movilización aleatoria o improvisada, en cambio, debería ser una expresión del resultado de procesos sistémicos que identifican los elementos sobre los que se forma la organización y construye su capacidad.

Posteriormente, Alsawalhah (2020, p.13), indicaron que se debe trabajar para vincular, organizar y evaluar estos elementos de acuerdo con las políticas o estándares que en última instancia garantizan la formación integrada, equilibrada y adaptativa para el funcionamiento eficaz; el verdadero desafío para todas las organizaciones empresariales es la capacidad de construir una estructura sistemática que asegure que su equilibrio se logre dinámicamente garantizando las condiciones para la supervivencia y el avance, asimismo los procesos operativos representan la verdadera expresión del desempeño de las funciones, mejorando su organización, sus recursos y capacidad operativa, a medida que perfilan sus estrategias.

Para la variable dependiente de la investigación; morosidad en el área de cobranzas, asimismo se tomó como primera dimensión al control interno del área

de cobranzas de la cual mantiene tres indicadores, siendo estos las Políticas de cobranzas, la administración de la cartera de morosidad y la relación entre el área de cobranzas con las otras áreas, de igual manera se tomó como segunda dimensión a la liquidez, teniendo como indicador a las ratios de liquidez.

La morosidad está definida aquel incumplimiento que ocurre cuando un prestatario no puede realizar los pagos a tiempo, no realiza o evita o deja de hacer pagos por completo sobre los intereses o el capital adeudado. (Nicola, et al, 2018, p.21).

De igual importancia, Carlson (2020, p.17), enfatizó a la morosidad como el incumplimiento de los pagos pendientes durante un periodo prolongado recalcando la gravedad de esta ya que el incumplimiento de la obligación afecta la solvencia crediticia tanto de la persona como de la empresa.

Para la primera dimensión, control interno del área de cobranzas, Kenton (2020, p.12) lo definió como un mecanismo de reglas y medidas incorporadas por la empresa garantizando la integridad de la información asegurando la eficiencia operativa, convirtiéndose en una función clave en la empresa.

Según Bragg (2020, p.12), determinó al control interno como aquellos mecanismos, reglas y medidas efectuadas por una organización para garantizar la integridad de los activos, y prevenir o minimizar errores en las operaciones, asegurando la eficiencia y eficacia en los procesos operativos de la empresa.

Dentro del área de cobranzas se mantienen ciertas políticas y procedimientos en la gestión de cobro, según Gasior (2018, p.21), lo definió como aquellos principios, reglas y pautas formuladas o adoptadas por una organización para lograr conseguir sus objetivos en un periodo corto a largo plazo, de igual manera Sanelli (2018), sostiene están diseñados para influir y determinar todas las decisiones y acciones importantes dentro de la organización.

Dentro del segundo indicador, tenemos a Rahman (2018, p.16) quienes describieron a la administración de la cartera de morosidad, se definirá como la gestión llevada a cabo a las cuentas representada por el crédito otorgado hacia los clientes, dentro de esta gestión el objetivo principal a tener en cuenta es la planificación eficientemente del crédito otorgado a los clientes con el fin de



garantizar los objetivos financieros, mantener una adecuada administración es de gran importancia para que surja un buen funcionamiento en sus técnicas de cobro y así contar con los fondos necesarios para la empresa.

La segunda dimensión establecida, gestión; es el logro del desempeño financiero de la compañía durante un período determinado que cubre la recaudación y asignación de financiamiento medido por suficiencia de capital, liquidez, solvencia, eficiencia, apalancamiento y rentabilidad (Fatihudin, et al, 2018, p.31).

Willy (2017, p.43), sostuvo que comprender la gestión o actividad de la empresa es importante, ya que, al evaluar la eficiencia y eficacia de esta, se puede medir qué tan eficiente utilizan los recursos o los mecanismos en la empresa para ejercer sus actividades. Las ratios juegan un papel muy importante ya que de ellos obtenemos los resultados de la medición en este caso de la gestión, los ratios de gestión tienen muchas dimensiones y sin puntos de referencia estandarizados, puede ser difícil de evaluar. Estas proporciones se pueden utilizar para comparar el desempeño de la gerencia con sus pares y competidores. También se pueden utilizar para comparar el desempeño de la empresa a lo largo del tiempo y en diferentes entornos económicos. (Linares, et al, 2017, p.21)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque en que se realizó la investigación fue cuantitativo tomando como referencia la definición de Brannen (2017, p.51), quien lo define como un enfoque que recoge datos numéricos y análisis estadístico, buscando implantar algún tipo de patrón o modelo de comportamiento y posteriormente comprobar la teoría.

El diseño presentado fue correlacional no experimental y de corte transversal, tal como señala Blalock (2018, p.35), como aquella investigación que se realiza sin manipular las variables, se enfoca en observar los acontecimientos o fenómenos tal y como se dan en la realidad, recolectando datos en un momento dado para después analizarlos y describir la existencia de alguna incidencia o relación entre las variables estudiadas.

Teniendo en cuenta lo antes señalado, a la investigación también se le caracterizó como correlacional, desde la perspectiva de Sekaran, et al (2016, p.21), este método se caracteriza por la inexistencia de la manipulación de la variable independiente, estudiando sólo la correlación entre las variables independientes cuantitativas y las variables dependientes cuantitativas. Por ende, en el estudio se comprobó el nivel de relación o influencia de las variables; gestión comercial y morosidad del área de cobranzas, evaluando el grado de correlación.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

##### Variables

- Vi = Gestión Comercial: Aquella gestión encargada de asegurar que los procesos operativos se desarrollen sin problemas desde su inicio hasta su finalización (ICM)
- Vd = Morosidad: Aquel incumplimiento que ocurre cuando un prestatario no puede realizar los pagos a tiempo, no realiza o evita de hacer pagos por completo sobre los intereses o el capital adeudado (Nicola, et al, 2018, p.15).

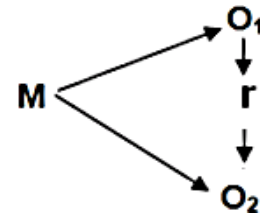
**Donde:**

**M:** Clientes

**O<sub>1</sub>:** Gestión comercial

**O<sub>2</sub>:** Morosidad

**r:** Relación de las variables de estudio



### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### **Población**

Según Changbao, et al, (2020, p.19), es aquel conjunto completo de todos los elementos donde mantiene características similares siendo un constructo teórico de tamaño potencialmente infinito.

El estudio de la población estuvo conformado por los colaboradores de la empresa Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber – Trujillo, durante el período 2017 - 2019.

#### **Muestra**

La muestra de estudio estuvo definida como una parte finita o subconjunto de participantes extraídos de la población objetivo, de igual importancia el investigador debe examinar cuidadosamente si el marco muestral seleccionado se ajusta a los objetivos o hipótesis del estudio, y especialmente si existen estrategias para superar las limitaciones del marco muestral (Martínez, et al, 2016, p.37).

Se consideró como muestra de estudio a todos los colaboradores de las diferentes áreas administrativas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber, asimismo se trabajó específicamente en la evaluación de la gestión comercial y su influencia en la morosidad del área de cobranzas

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

#### **Técnica**

En la investigación se utilizó dos técnicas: la encuesta a los colaboradores y el análisis documental aplicado a la información financiera del área de cobranzas durante el período 2017 - 2019.

Changbao, et al, (2020, p.20), definió a la encuesta como un instrumento de recopilación de datos para obtener la información de una muestra de población, con la intención de generalizar los resultados a una población más grande. Las encuestas mantienen una diversidad de propósitos que se pueden realizar de muchas formas acorde de los objetivos a alcanzar.

De igual importancia Tille (2020, p.29), definió al análisis documental es un conjunto de documentos, de los cuales serán interpretados por el investigador para dar voz y significado a un tema de evaluación, además se incorpora la codificación de contenido en temas similares a cómo se analizan o califican un documento.

#### **Instrumento**

Se consideró como instrumento de recolección de datos a la encuesta, la cual se aplicó a los 22 colaboradores de las diferentes áreas administrativas, siendo estructurada de acuerdo a las variables del estudio, con la finalidad de recabar, procesar y analizar la información sobre la investigación, conformada por 18 preguntas referentes a los indicadores de nuestras variables, 9 preguntas están asignadas para la variable gestión comercial y las 9 preguntas siguientes para la variable morosidad en el área de cobranzas, asimismo se realizó un análisis documental aplicado a los resultados de los informes financieros del período 2017 - 2019.

#### **Validez y Confiabilidad**

La validez de los instrumentos elaborados para la investigación estuvo validada por tres magísteres expertos en la materia del estudio, con el fin de corroborar la conformidad de cada ítem con los objetivos planteados del investigador, dado al tipo de estudio de la investigación no fue necesario la confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó la encuesta a los colaboradores siendo su aplicación de manera virtual, otorgándoles una breve explicación del propósito de la investigación y la importancia que esta traería a la organización.

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

El análisis de datos que se utilizó fue de tipo correlacional realizado mediante tablas, gráficos de frecuencia y porcentualidad permitiendo evaluar la gestión comercial y su influencia en la morosidad del área de cobranzas, obteniéndose a través de los instrumentos de estudios ya mencionados, los cuales facilitaron la comprensión en la realización de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideró como aspectos éticos la autorización y compromiso del área de gerencia de la empresa Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber otorgándoles los recursos necesarios para la investigación, de tal manera se tomó en cuenta los formatos establecidos por la Universidad César Vallejo, usando una muestra representativa, respetando la autoría intelectual, la protección a la identidad de los participantes, así como a la veracidad y confiabilidad de los resultados proporcionados.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados de la encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa de Servicio Múltiples El Saber.

Se utilizó este primer instrumento en el cual se estableció la escala de Likert teniendo en cuenta cinco opciones que permitieron hacer el análisis e interpretación de los objetivos propuestos.

**Objetivo Principal:** Determinar la influencia de la gestión comercial en la morosidad del área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber.

**Tabla 1.**

*Influencia de la Gestión comercial en la morosidad del área de cobranzas*

Dimensiones	Escala de alternativas										(Σ) Total
	(5) S		(4) CS		(3) A		(2) CN		(1) N		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
- Procesos operativos de cobranza	2	9.1%	15	68.0%	3	13.6%	1	4.5%	1	4.5%	100.00%
- Control interno en el área de cobranzas	3	13.6%	2	9.1%	13	59.1%	2	9.1%	2	9.1%	100.00%

**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°1, refleja que el 68.0% manifestaron que casi siempre los procesos operativos de cobranza repercuten en el manejo de las gestiones de cobranza generando morosidad, de igual manera el 59.1% manifiesta que a veces el control interno en el área de cobranzas no es tan efectivo reflejando falencias en el área de cobranzas.

**Tabla 2**

*Correlación entre Gestión comercial y morosidad ante el área de cobranzas*

		Influencia de la	
		Gestión	Morosidad
		Comercial	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.807
	Sig.(bilateral)	0.5	.05
	N	22	22

**Correlación:** En la tabla N°02, se muestra el procedimiento estadístico del método de Spearman, en el cual se reflejan el grado de correlación con un coeficiente de Rho = ,807 a un nivel de significancia de 0,05, generando un nivel de influencia muy alto con respecto a la morosidad, permitiendo aceptarla hipótesis del estudio en función al objetivo.

**Objetivo Específico 1:** Identificar los procesos operativos de cobranza y su influencia en la morosidad del área de cobranza.

**Dimensión:** Procesos operativos de cobranza

**Tabla 3**

*Planificación en los procesos operativos de cobranza*

Dimensiones /Variables	Escala de alternativas								(Σ)
	(5)		(4)		(3)		(2)		Total
	S		CS		A		CN		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	%
- Considera una buena planificación en los procesos operativos de cobranza.	3	13.6%	14	63.6%	5	22.7%	0	0.0%	100.00%

- Considera efectivo el procedimiento utilizado para la ejecución de los procesos operativos de cobranza.	2	9.1%	2	9.1%	12	36.4%	6	27.3%	100.00%
- Considera que se están utilizando eficientemente los recursos para las actividades de cobranza.	2	9.1%	4	18.2%	10	45.5%	6	27.3%	100.00%

**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°03, refleja que el 63.6% manifiesta que casi siempre existe una buena planificación en los procesos operativos de cobranza, asimismo el 36.4% manifiesta que a veces es efectivo el procedimiento utilizado para la ejecución de los procesos operativos, y de gran importancia el 45.5% manifiesta que a veces se utilizan eficientemente los recursos para las actividades de cobranza.

**Tabla 4**

*Cumplimiento de los procesos operativos de cobranza*

Dimensiones /Variables	Escala de alternativas								(Σ) Total
	(5) S		(4) CS		(3) A		(2) CN		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	%
- Existe responsabilidad en la ejecución de los procesos operativos de cobranza.	1	4.5%	3	13.6%	12	54.5%	6	27.3%	100.00%
- Las medidas de supervisión y control hacia los procesos operativos de cobranza son efectivas.	1	4.5%	7	31.8%	8	36.4%	2	9.1%	100.00%
- El personal de las áreas relacionadas con la cobranza, está cumpliendo a cabalidad sus funciones.	1	4.5%	9	40.9%	12	54.5%	0	0.0%	100.00%



**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°04, refleja que el 54.5% manifiesta que a veces existe responsabilidad en la ejecución de los procesos operativos de cobranza, asimismo el 36.4% manifiesta que a veces las medidas de supervisión y control hacia los procesos operativos son efectivas, y de gran importancia el 54.5% manifiesta que a veces el personal de las áreas relacionadas con la cobranza, cumplen a cabalidad sus funciones

**Tabla 5**

*Eficiencia y eficacia de los procesos operativos de cobranza*

Dimensiones /Variables	Escala de alternativas									
	(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)	
	CS		A		CN		N		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	%	
- Se realizan de manera eficiente los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas	4	18.2%	6	27.3%	10	45.4%	2	9.1%	100.00%	
- Se realiza de manera eficaz los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas.	3	13.7%	7	31.8%	10	45.4%	2	9.1%	100.00%	
- Se reflejan falencias periódicamente al ejecutar los procesos operativos de cobranza.	10	45.5%	11	50.0%	1	4.5%	0	0.0%	100.00%	

**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°05, refleja que el 45.4% manifiesta que casi nunca se realizan de manera eficiente los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas, asimismo el 45.4% manifiesta que casi nunca se realiza de manera eficaz los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas, y de gran importancia el 50.0% manifiesta que a veces se reflejan falencias periódicamente al ejecutar los procesos operativos de cobranza.

**Tabla 6***Correlación entre los procesos operativos de cobranza y morosidad*

		Procesos operativos de cobranza		Morosidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000		.765
	Sig.(bilateral)	0.5		.05
N		22		22

**Contrastación de hipótesis:** En la tabla N°06, se muestra el procedimiento estadístico del método de Spearman, en el cual se reflejan el grado de correlación con un coeficiente de Rho = ,765 a un nivel de significancia de 0,05, generando un nivel de influencia alto en los procesos operativos con respecto a la morosidad, permitiendo aceptar la decisión de contrastar la hipótesis del estudio en función al objetivo.

**Objetivo Especifico 2:** Identificar el control interno del área de cobranzas y su influencia en la morosidad.

**Dimensión:** Control interno del área de cobranzas

**Tabla 7***Políticas de cobranza*

Dimensiones /Variables	Escala de alternativas										
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)		(Σ)
	S	CS	A	CN	N	Total					
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	%
- Existen políticas de cobranzas relacionadas a la morosidad	0	0.0%	6	27.3%	9	40.9%	6	27.3%	1	4.5%	100.00%

- Considera que el personal encargado cumple a cabalidad con las políticas de cobranzas.	5	22.7%	10	45.5%	7	31.8%	0	0.0%	0	0.0%	100.00%
- Considera efectivo el proceso de cobranzas orientado a reducir la morosidad.	1	4.5%	2	9.1%	7	31.9%	11	50.0%	1	4.5%	100.00%

**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°07, refleja que el 40.9% manifiesta que a veces las políticas de cobranzas están relacionadas a la morosidad, asimismo el 45.5% manifiesta que casi siempre el personal encargado cumple a cabalidad con las políticas de cobranzas, y de gran importancia el 50.0% manifiesta que casi nunca el proceso de cobranzas orientado a reducir la morosidad es efectivo.

**Tabla 8**

*Administración de la cartera de morosidad*

Dimensiones /Variables	Escala de alternativas										(Σ) Total %
	(5) S		(4) CS		(3) A		(2) CN		(1) N		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
- Existe una buena gestión en la administración de la cartera de morosidad.	1	4.5%	4	18.2%	10	45.5%	6	27.3%	1	4.5%	100.00%
- Se aplican medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad.	10	45.5%	7	31.8%	4	18.2%	0	0.0%	1	4.5%	100.00%

- Son efectivas las medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad.	1	4.5%	5	22.7%	11	50.0%	5	22.7%	0	0.0%	100.00%
--	---	------	---	-------	----	-------	---	-------	---	------	---------

**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°08, refleja que el 45.5% manifiesta que a veces existe una buena gestión en la administración de la cartera de morosidad, asimismo el 45.5% manifiesta que siempre se aplican medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad, de gran importancia el 50.0% manifiesta que a veces son efectivas las medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad.

**Tabla 9**

*Relación del área de cobranzas con áreas vinculadas*

Dimensiones / Variables	Escala de alternativas										(Σ) Total %
	(5) S		(4) CS		(3) A		(2) CN		(1) N		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
- Existe comunicación asertiva y oportuna entre las áreas vinculadas con cobranzas.	2	9.1%	5	22.7%	6	27.3%	8	36.4%	1	4.5%	100.00%
- Se realiza la verificación del historial crediticio del cliente con la empresa.	6	27.3%	4	18.2%	7	31.8%	5	22.7%	0	0.0%	100.00%

- La mala interpretación de las condiciones en que se ofreció el servicio influye en el cumplimiento de pagos.	10	45.5%	5	22.7%	6	27.3%	0	0.0%	1	4.5%	100.00%
--	----	-------	---	-------	---	-------	---	------	---	------	---------

**Interpretación:** Respecto a la Tabla N°09, refleja que el 36.4% manifiesta que casi nunca existe comunicación asertiva y oportuna entre las áreas vinculadas con cobranzas, asimismo el 31.8% manifiesta que a veces se realiza la verificación del historial crediticio del cliente con la empresa, y de gran importancia el 45.5% manifiesta que siempre la mala interpretación de las condiciones en que se ofreció el servicio influye en el cumplimiento de pagos.

**Tabla 10**

*Correlación entre el control interno del área de cobranza y morosidad*

		<b>Control interno del área de cobranzas</b>		<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Coefficiente de correlación		1.000	.675
	Sig.(bilateral)		0.5	.05
	N		22	22

**Contrastación de hipótesis:** En la tabla N°10, se muestra el procedimiento estadístico del método de Spearman, en el cual se reflejan el grado de correlación con un coeficiente de Rho = ,675 a un nivel de significancia de 0,05, generando un nivel de influencia alto en el control interno del área de cobranzas con respecto a la morosidad, permitiendo aceptar la decisión de contrastar la hipótesis del estudio en función al objetivo.

#### **4.2. Resultados de Guía de análisis documental de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber.**

Se utilizó este segundo instrumento para medir la dimensión Gestión asimismo cumplir con el objetivo específico 3; analizar el resultado de las ratios de gestión de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante el período 2017-2019, para lo cual se aplicaron cuatro ratios de gestión permitiendo hacer el análisis e interpretación de los siguientes resultados.

**Tabla 11.**

*Ratio de rotación de cuentas por cobrar periodo 2017 - 2019*

Ratio	2017	2018	2019
Ventas netas a crédito	116,407.00	280,798.00	495,235.00
Cuentas por cobrar promedio	23,103.07	60,062.36	120,652.93
R. cuentas por cobrar	5	4.6	4.1

**Interpretación:** La tabla N°11 refleja que la empresa durante el periodo 2017, mantiene una rotación de cuentas por cobrar de 5 veces en el año, en otras palabras, en un año la empresa logra recuperar sus cuentas por cobrar 5 veces manteniendo una velocidad de recuperación poco favorable; durante el periodo 2018 la empresa reflejo una pequeña disminución en su rotación de 4.6 veces en el año, la cual sigue siendo poco favorable para la empresa ya que mantiene una gestión de cobro lenta para recuperar los créditos asimismo en el periodo 2019 se reflejó una pequeña disminución en su rotación siendo está a 4.1 veces en el año, para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Durante los tres periodos el ratio de rotación de cuentas por cobrar ha reflejado un nivel poco favorable en la rotación, mostrando que la eficiencia en la gestión de cobro no es la indicada o no está obteniendo resultados ya que le toma tiempo en recuperar sus créditos otorgados.

**Tabla 12***Ratio de días de ventas pendientes periodo 2017 - 2019*

Ratio	2017	2018	2019
360	360	360	360
Rotación de cuentas por cobrar	5	4.6	4.1
Días de venta pendiente	72	78	88

**Interpretación:** La tabla N°12 refleja que la empresa durante el periodo 2017, mantiene como días de venta pendiente 72 días, indicando que la empresa no está teniendo ingresos de sus créditos en el tiempo pactando con sus clientes; de igual manera; durante el periodo 2018 la empresa reflejo un aumento en sus días de venta pendiente siendo está a 78 días, siendo un aumento leve pero significativo para la empresa, asimismo en el periodo 2019 se reflejó también un pequeño aumentó en siendo está a 88 días, presentando un aumento significativo ya que la empresa estaría recuperando sus créditos en casi 3 meses.

Durante los tres periodos se ha ido incrementando los días de recuperación de las cuentas por cobrar, es decir que los créditos otorgados están tomando más tiempo en recuperarse que lo pactado, generando menos ingresos de efectivo y posible conversión a cuentas incobrables.

**Tabla 13***Ratio de ciclo de conversión de efectivo periodo 2017 - 2019*

Ratio	2017	2018	2019
Ciclo operativo	72	78	88
Días por pagar pendientes	30	30	30

Ciclo de conversión de efectivo	42	48	58
---------------------------------	----	----	----

**Interpretación:** La tabla N°13 refleja que durante el periodo 2017, el ciclo de conversión de efectivo es de 42 días, indicando que la empresa tarda ese tiempo en vender y cobrar el servicio dado al cliente convirtiendo ese efectivo en más efectivo, asimismo durante el periodo 2018 la empresa mantiene un ciclo de conversión de efectivo de 48 días, siendo mayor al periodo anterior lo cual generando que la empresa demore unos días más en convertir el efectivo invertido en más efectivo, y durante el periodo 2019 el ciclo de conversión de efectivo es de 58 días siendo un monto mayor a los anteriores periodos, lo cual asegura que el tiempo invertido en vender y cobrar el servicio está tardando, generando que la conversión de efectivo a más efectivo está siendo lento

Durante los tres periodos el ciclo de conversión de efectivo no ha sido muy favorable, ya que el ciclo de conversión de efectivo está tomando tiempo, llegando casi a dos meses de conversión.

#### **Tabla 14**

*Ratio de rotación de activos totales periodo 2017 - 2019*

Ratio	2017	2018	2019
Ventas netas	807,097.55	1,391,187.76	2,506,658.92
Activos totales promedio	161,419.51	347,796.94	626,664.73
R. activos totales	5	4	4

**Interpretación:** La tabla N°14 refleja que durante el periodo 2017, la rotación de activos totales rotan 5 veces en año, indicando que la empresa en un año rota 5 veces en relación a las ventas utilizando sus activos totales, asimismo en el periodo 2018, los activos totales rotan 4 veces en el año en relación a las ventas, siendo una disminución leve pero significativa para la empresa, de igual manera



durante el periodo 2019 los activos totales se mantienen en una rotación de 4 veces en el año, es decir la empresa mantiene un nivel de eficiencia poco favorable ya que no está utilizando de manera efectiva sus activos para generar ingresos.

Durante los tres periodos se ha reflejado una pequeña disminución en la rotación de los activos totales, es decir que no se están utilizando eficientemente los activos en la obtención de ingresos, generando menos ingresos de efectivo y niveles de deficiencia en la empresa.

## V. DISCUSIÓN

Dentro del estudio se discutirá en base a los resultados obtenidos de los dos instrumentos utilizados siendo estos la guía de encuesta y la guía de análisis documental, teniendo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión comercial ante la morosidad en el área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante los periodos 2017 — 2019, siendo discutido con investigaciones previas y aportes teóricos.

De acuerdo al **Objetivo Principal**; Determinar la influencia de la gestión comercial ante la morosidad en el área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber, se obtuvo como resultados que el 68.0% manifestó que casi siempre los procesos operativos de cobranza repercuten en el manejo de las gestiones de cobranza generando morosidad, de igual manera el 59.1% manifestó que a veces el control interno en el área de cobranzas no es tan efectivo reflejando falencias en el área de cobranzas, concordando con la investigación de Zambrano (2017, p.11), quien manifestó que el 87.5% de la muestra consideró que existen deficiencias en los procesos operativos de la gestión comercial y el 52.5% considera la existencia de mala gestión en el control interno del área de cobranzas, llegando a reflejar problemas económicos dado al alto índice de morosidad de los que se mantiene con los usuarios, cabe recalcar a Ariza (2017, p.21), quien enfatizó que la gestión comercial realizada mediante los procesos operativos efectivos conlleva a la empresa a un mejoramiento en sus procesos internos, creando un vínculo no solo con los colaboradores sino con sus clientes, recalcando la gran importancia en la supervisión de estos mecanismos, dado a que aseguran el mejoramiento de la empresa.

En relación al **Objetivo Específico 1**; Identificar los procesos operativos de cobranza y su influencia en la morosidad del área de cobranza, se obtuvieron como resultados que el 63.6% manifiesta que casi siempre existe una buena planificación en los procesos operativos de cobranza, el 54.5% manifiesta que a veces existe responsabilidad en la ejecución de los procesos operativos de cobranza, el 36.4% manifiesta que a veces las medidas de supervisión y

control hacia los procesos operativos son efectivas, el 45.4% manifiesta que casi nunca se realizan de manera eficiente los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas, y el 50.0% manifiesta que a veces se reflejan falencias periódicamente al ejecutar los procesos operativos de cobranza, dado a estos datos se coincide con las investigación de Cabezas (2017, p.11), indica que la carencia de un buen manual de medidas de supervisión y control hacia los procesos dificulta la verificación del buen cumplimiento de las expectativas planteadas en la cobranza, así como a Chongo (2017, p.09), demuestra que a través de los estudios realizados reflejaron que las procesos operativos en el área de créditos y cobranzas se encuentran ineficientes, recomendando ser necesario aplicar las nuevas políticas en los procedimientos del área de cobranzas que se han planteado en el plan de riesgo crediticio para así cuidar la salud financiera de la empresa, asimismo se concuerda con las definiciones de Assunta (2019, p.31), quien define a los procesos operativos como una herramienta que debe ser utilizada de manera eficiente y eficaz, generando sustentabilidad y sostenibilidad en la organización, asimismo Dasig (2017, p.28), sostiene a los procesos operativos como aquel proceso que se mantiene en constante renovación ya que identifica y mejora falencias presentadas en la organización generando la eficiencia organizacional y Alsawalhah (2020, p.36), quien manifiesta que los procesos operativos son considerados uno de los procesos más importantes que garantiza a la organización, su equilibrio y el desarrollo de las condiciones para su efectividad y eficiencia, independientemente de su tamaño, ubicación o naturaleza de las actividades.

Esto requiere la creación o reingeniería sistemática de la organización, lo que significa que la movilización de sus procesos no debe surgir como resultado de una movilización aleatoria o improvisada, en cambio, debería ser una expresión del resultado de procesos sistémicos que identifican los elementos sobre los que se forma la organización y construye su capacidad.

Para el **Objetivo Especifico 2**; Identificar el control interno del área de cobranzas y su influencia en la morosidad, se obtuvieron como resultados que el 40.9% manifiesta que a veces las políticas de cobranzas están relacionada a la morosidad, el 50.0% manifiesta que casi nunca el proceso de cobranzas orientado a reducir la morosidad es efectivo, el 45.5% manifiesta que a veces

existe una buena gestión en la administración de la cartera de morosidad, asimismo el 45.5% manifiesta que siempre se aplican medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad y 50.0% manifiesta que a veces son efectivas las medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad, el 31.8% manifiesta que a veces se realiza la verificación del historial crediticio del cliente con la empresa, y el 45.5% manifiesta que siempre la mala interpretación de las condiciones en que se ofreció el servicio influye en el cumplimiento de pagos, según la investigación de Ruiz (2018, p.14) la carencia de políticas de crédito y cobranza eficientes y consistentes generando deficiencias en su gestión ya que no realiza evaluaciones a sus posibles clientes en su historial crediticio teniendo en cuenta el comportamiento que hayan tenido con sus obligaciones financieras dado a esta gestión la liquidez de la empresa se ve afectada, de igual manera Canales (2018, p.12), indican la importancia de mantener buenos lineamientos en las políticas de cobranzas ya que influyen de manera significativa en la reducción de los índices de morosidad, también Delgado, et al, (2018, p.18) demuestran que aplicando mejores políticas de cobranza, genera efectos positivos en la gestión reduciendo los índices de morosidad, obteniendo una recuperación de liquidez de la cartera pesada, de gran importancia Panta (2019, p.11) señala que la deficiencia de los asesores y la falta de cumplimiento hacia las políticas de créditos y cobranzas influyeron positivamente en el aumento de la cartera de morosidad, recalcando que se debe mantener una supervisión constante a los asesores así como de capacitarlos constantes para mejorar la eficiencia y el buen funcionamiento en sus responsabilidades y cerciorarse de realizar un continuo control a la cartera de morosidad evitando su aumento.

Asimismo, el **Objetivo Específico 3**; Analizar el resultado de los ratios de gestión de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber durante el período 2017-2019, se obtuvieron como resultados en el ratio de rotación de las cuentas por cobrar durante el periodo 2017, una rotación 5 veces en el año; durante el periodo 2018 la empresa reflejo rotación de 4.6 veces en el año, en el periodo 2019 la rotación está en 4.1 veces en el año.

Durante los tres periodos el ratio de rotación de cuentas por cobrar ha reflejado un nivel poco favorable en la rotación, mostrando que la eficiencia en la gestión

de cobro no es la indicada o no está obteniendo resultados ya que le toma tiempo en recuperar sus créditos otorgados.

Para el ratio de días de venta pendiente la empresa durante el periodo 2017, mantiene como días de venta pendiente 72 días; durante el periodo 2018 la empresa reflejo un aumento en sus días de venta pendiente siendo está a 78 días, asimismo en el periodo 2019 se reflejó también un pequeño aumento en siendo está a 88 días.

Durante los tres periodos se ha ido incrementando los días de recuperación de las cuentas por cobrar, es decir que los créditos otorgados están tomando más tiempo en recuperarse que lo pactado, generando menos ingresos de efectivo y posible conversión a cuentas incobrables.

Para el ratio de ciclo de conversión de efectivo, durante el periodo 2017, el ciclo de conversión de efectivo es de 42 días, asimismo durante el periodo 2018 la empresa mantiene un ciclo de conversión de efectivo de 48 días, y durante el periodo 2019 el ciclo de conversión de efectivo es de 58 días siendo un monto mayor a los anteriores periodos.

Durante los tres periodos el ciclo de conversión de efectivo no ha sido muy favorable, ya que el ciclo de conversión de efectivo está tomando tiempo, llegando casi a dos meses de conversión.

Para el ratio de rotación de activos totales durante el periodo 2017, la rotaciones de 5 veces en el año, asimismo en el periodo 2018, los activos totales rotan 4 veces en el año, de igual manera en el periodo 2019 los activos totales se mantienen en una rotación de 4 veces en el año.

Durante los tres periodos se ha reflejado una pequeña disminución en la rotación de los activos totales, es decir que no se están utilizando eficientemente los activos en la obtención de ingresos, generando menos ingresos de efectivo y niveles de deficiencia en la empresa.

Se refleja que la empresa mantiene niveles de eficiencia en sus procesos los cuales son poco favorables ya que el tiempo obtenido es un poco largo, y esto debido a que la gestión de cobranza está tardando en recuperar los créditos que otorgo a los clientes por el servicio, es por ello que se coincide con la investigación de Flores (2018, p.10), quien indica que el análisis de los ratios de gestión los resultados no son tan favorables ya que se presentan en la rotación de las cuentas por cobrar un resultado de 74 días en recuperar el

crédito otorgado, demostrando que no hay una buena calidad operativa en ese ámbito no encontrándose dentro de los estándares solicitados además de la calidad operativa no se rige según las normas y estándares que se solicita, asimismo se concuerda con Fatihudin, et al, (2018, p.31) quien indica que la gestión es el logro del desempeño financiero de la compañía durante un período determinado que cubre la recaudación y asignación de financiamiento medido por suficiencia de capital, liquidez, solvencia, eficiencia, apalancamiento y rentabilidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión comercial que lleva la empresa influye de manera significativamente negativa en la morosidad del área de cobranzas ya que el grado de correlación fue de  $Rho = ,807$ , generando un nivel de correlación muy alto con respecto a la morosidad, es por ello que se concluye en que si se continúan falencias en la gestión comercial, la morosidad se irá incrementando, el cual se ve reflejado en los procesos operativos de cobranza y el control interno del área de cobranzas, dado a que las políticas o procedimientos no están orientados a la prevención y neutralización de los riesgos que pueda presentar el área, el cual debe asegurar el cumplimiento de las directrices organizacionales, caso contrario afectaría el nivel de liquidez de la empresa en el corto plazo.
2. Se identificó que los procesos operativos influyen de manera negativa en la morosidad del área de cobranzas ya que se obtuvo un grado de correlación alto de  $Rho = ,765$ , concluyendo que a mayor incumplimiento eficiente en los procesos operativos mayores niveles de morosidad se verán reflejados, asimismo se visualizó que pesar de existir una buena planificación en los procesos operativos, la falta de responsabilidad constante ante la ejecución de los procesos operativos de cobranza en cada área vinculada con cobranzas y la falta de efectividad de las medidas de supervisión y control hacia los procesos operativos generan que no se logren brindar los recursos necesarios en la toma de decisiones siendo esta de manera insegura y no concisa, estableciendo inestabilidad en la salud financiera de la empresa.
3. Se identificó que el control interno del área de cobranzas influye de manera significativamente negativa en la morosidad ya que se mostró un grado de correlación alto de  $Rho = ,675$ , llegando a concluir que a un incremento de falencias en el control interno habrá un incremento en la morosidad, asimismo se obtuvieron como resultados que las políticas de cobranzas no están del todo relacionadas a la morosidad, el proceso de cobranzas orientado a reducir la morosidad no es muy efectivo y dentro de las áreas vinculadas al área de cobranzas existe una ineficiente comunicación, llegando a no entablar un buen

canal comunicativo o buena conexión entre las áreas generando un mensaje distorsionado, así como, la mala interpretación de las condiciones en que se ofreció el servicio dado por el área comercial influyendo en el cumplimiento de pagos por los clientes.

4. Se analizó mediante ratios de gestión que en los periodos 2017 al 2019, el tiempo que la empresa emplea en sus operaciones es poco favorable mostrando grados de ineficiencia ya que se obtuvieron resultados en el ratio de rotación de las cuentas por cobrar una rotación de 5 veces en el año, asimismo el ciclo de conversión de efectivo no ha sido muy favorable, ya que está tomando mucho tiempo, llegando casi a dos meses de conversión, esto refleja que no se están utilizando eficientemente los recursos llegando a generar problemas de liquidez a corto plazo y perjudicando la salud financiera de la empresa.



## VII. RECOMENDACIONES

- Desde el punto de vista metodológico se recomienda enfatizar más en el ámbito de las cuentas por cobrar y de los factores involucrados a este, ya que ello genera un alza en los índices de morosidad siendo uno de los principales problemas en toda empresa y siendo también unos de las factores importantes con respecto a los niveles de liquidez, es por ello que se deben realizar estudios más profundos que apoyen y permitan obtener soluciones óptimas ante esta problemática, cabe recalcar que para posteriores investigaciones se permitan involucrar evaluar a los clientes pues este factor es el principal involucrado.
- Se recomienda a la Universidad César Vallejo, y a los compañeros de la Escuela Profesional de Contabilidad, darle énfasis al tema financiero de las cuentas por cobrar, aplicando sus conocimientos obtenidos durante la formación profesional, así como obtener más conocimientos especializados en dicho tema, con la finalidad de colaborar en la resolución de falencias o contingencias que presente la empresa en sus cuentas por cobrar, buscando siempre alternativas de solución que no perjudiquen a todos los involucrados, cabe recalcar que este es uno de los problemas principales que sufren muchas empresas de diferentes rubros, en el cual los niveles de liquidez se ven afectados así como el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Se recomienda a la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber mantener una mejora en las estrategias o políticas en la gestión de cobro logrando que la recuperación de los créditos otorgados sean en el tiempo pactado cuando se ofreció el servicio, de igual manera que los procesos operativos deben ser eficaces de manera que brinden los recursos necesarios para evaluar la toma de decisiones de manera segura y concisa, estableciendo estabilidad en la salud financiera de la empresa, asimismo mantener un buen control interno que asegure el adecuado cumplimiento de los procesos operativos, el cual debe estar responsabilizado por un colaborador externo al área, llegando a neutralizar a tiempo las falencias que llegue a presentar el área, ya que la ineficiencia en la oportuna entrega de la información que requiera la empresa ocasionaría discordancia entre los canales de comunicación de los

departamentos de la empresa, asimismo la comunicación deben considerarlo como un recurso fundamental para la empresa ya que al entablar un buen canal comunicativo se creará una buena conexión entre las áreas o departamentos de la empresa manteniendo un mensaje claro.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Estrategias de mejora en la gestión comercial para prevenir el aumento de los índices de morosidad**

#### **I. Introducción**

Las empresas dedicadas a brindar servicios, han otorgado mayor énfasis a la gestión comercial, ya que les ha generado mejores resultados en la calidad de sus servicios asegurando su crecimiento.

Sin embargo ante el crecimiento de la empresa y el aumento de las funciones lograr que la gestión se mantenga de manera eficiente se vuelve una tarea difícil de cumplir y es ahí donde se empiezan a reflejar deficiencias, llegando a repercutir en el área de cobranzas, generando un aumento en los índices de morosidad, es por ello que la presente propuesta está basada en estrategias de gestión con la finalidad de mejorar y prevenir el aumento en los índices de la morosidad, los cuales generen una mejor salud financiera.

#### **II. Justificación**

Los resultados obtenidos en la investigación, demuestran que la Cooperativa de Servicios Múltiples EL Saber, mantiene índices altos de morosidad, los cuales se han ido incrementando cada año generando una reducción en la liquidez y generándose la cartera de cuentas incobrables, es por ello que se plantea proponer estrategias que mejoren la gestión otorgando soluciones a esta problemática logrando así la prevención de acumulación de cuentas por cobrar.

Según la interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta y del análisis de los estados financieros de la empresa, se obtienen deficiencias en la gestión llevada en la empresa, dado a que el nivel de rotación es ineficiente en el año, no cumpliéndose en el tiempo establecido.

Considerando lo antes mencionado, la propuesta a desarrollar está orientada a mejorar la gestión para mejorar la eficiencia y eficacia así como prevenir el aumento de los niveles de morosidad, mejorando su salud financiera

#### **III. Objetivo General**

Proponer mecanismos de gestión para prevenir el incremento de los niveles de morosidad en el área de cobranzas.

#### **IV. Datos General**

**RUC:** 20601214173

**Razón Social:** COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES ELSABER

**Tipo Empresa:** Cooperativas

**Condición:** Activo

**Fecha Inicio Actividades:** 10 / Mayo / 2016

**Actividad Comercial:** Enseñanza Superior

**Dirección Legal:** Calle María Julia Nro. 382 Sec. Rio Seco Barrio 3

**Distrito / Ciudad:** El Porvenir

**Provincia:** Trujillo **Departamento:**

La Libertad

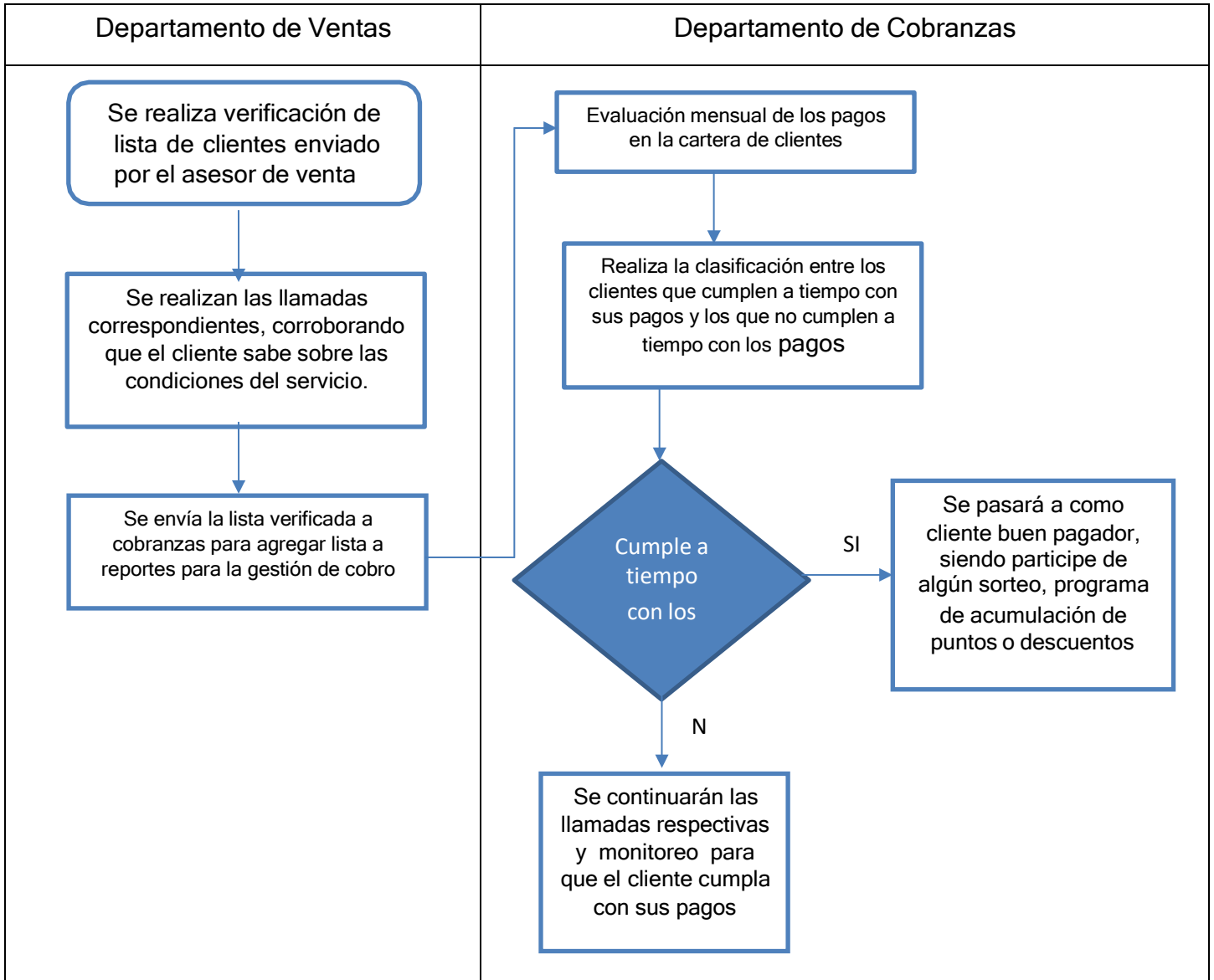
**Gerente General:** Vega Rodríguez Santos Esteban

#### **V. Mecanismos**

##### **a) Implementar estrategias para impulsar el cumplimiento de pagosa tiempo:**

Se propone utilizar herramientas que motiven a los usuarios en el cumplimiento de sus pagos a tiempo, uno de ellos será promover la participación a sorteos a los buenos clientes, así como categorizar a los buenos pagadores de los clientes morosos generando la fidelización de ellos, promoviéndoles descuentos o algún programa de acumulación de puntos, lo que motive a los clientes morosos en cumplir sus pagos, de igual manera debe verificarse que al momento de realizarse la venta debe comunicar lo estipulado en el servicio ya que al no ser así se generará discordia entre el cliente y la empresa, asimismo se realizarán brochure de las promociones elaborados por departamento de marketing.

## Diagrama de flujo de propuesta ante el incumplimiento de pagos



**a) Implementar mecanismos de control para la prevención del incremento consecutivo de las cuentas por cobrar:**

Se propone realizar un análisis mensual de las cuentas por cobrar evaluando su incremento o deceso, los cuales nos ayuden a tomar medidas preventivas ante ello, las cuales se disponen ya dentro de las políticas que estableció la empresa, asimismo dentro de la evaluación se pretende realizar análisis a través de ratios obteniendo una información exacta, cabe recalcar que al llegar a un caso extremo de no lograr la recuperación de cuentas se debe utilizar como medio la venta de la cartera morosa logrando recuperar el capital invertido. Ratios a evaluar en informe mensual

- ✓ Ratio de Liquidez:
  - LIQUIDEZ: ACT. CTE / PAS. CTE
  - PRUEBA SUPER ACIDA: EFECTIVO / PAS. CTE
  - CAPITAL DE TRABAJO: ACT. CTE - PAS. CTE
- ✓ Ratio de Gestión:
  - ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR:  
Ventas netas a crédito / Cuentas por cobrar promedio
  - DÍAS DE VENTAS PENDIENTES:  
360 días / Rotación de cuentas por cobrar
  - CICLO DE CONVERSIÓN DE EFECTIVO:  
Ciclo operativo - Días por pagar pendientes
  - ROTACIÓN DE ACTIVOS TOTALES  
Ventas netas / Activos totales promedio

**b) Implementar un nuevo personal al área académica:**

Se propone realizar la implementación de un personal al área académica, la cual ayude en las funciones, generando una óptima gestión en los procedimientos llevados en el área, para que así el servicio brindado sea eficiente y eficaz., ya que esta área es fundamental para la empresa, la cual genera el servicio brindado por la empresa.

El cual mantendrá las siguientes funciones:

- Atención académica a los clientes en redes sociales.
- Envío de módulos virtuales a los clientes.
- Inventario y verificación de certificados tramitados.
- Informar y realizar seguimiento a nuestros usuarios de la situación de sus certificados.
- Actualización en el sistema de la situación de los certificados de todos nuestros clientes.

**c) Personal del área de cobranzas ineficiente:**

Se pretende realizar capacitaciones al personal encargado en temas referidos a la cartera de cobranzas generando una óptima gestión, así como se propone realizar una supervisión constante en la gestión de cobranzas evaluando su incremento o deceso en la cartera de clientes.

**VI. Presupuesto de la propuesta**

<b>DETALLE</b>	<b>IMPORTE</b>	
<b><u>CONTRATACION DE 01 COLABORADOR</u></b>		
Remuneración Mensual	<b>S/</b>	<b>930.00</b>
ESSALUD (9%)	<b>S/</b>	<b>83.70</b>
<b><u>CAPACITACIONES DEL PERSONAL DEL AREA DE COBRANZAS 03 COLABORADORES</u></b>		
ANECOP (Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú) Costo aprox. por capacitación / x persona (200.00)	<b>S/</b>	<b>600.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/.</b>	<b>1,613.70</b>

## REFERENCIAS

- Dalcher, D. (2017). *Commercial Management and Projects, a long overdue match?* PM, World Journal. Vol. VI. <https://pmworldlibrary.net/wp-content/uploads/2017/10/pmwj63-Oct2017-Dalcher-commercial-management-and-projects-article.pdf>
- Cabezas, G. y Calderón, P. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015* [Tesis, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Digital EPN. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17933>
- Aguilar, A. y Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena.* [Tesis, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15687>
- Escandón, S. (2018). *Morosidad y sus determinantes en el sistema bancario privado del Ecuador durante el periodo 2005 - 2016* [Tesis, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad de Cuenca. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29686>
- Ruiz, I. (2018). *El Área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015* [Tesis, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1469>
- Canales, A. y Simeón, J. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo* [Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio UNCP. <http://181.65.200.104/handle/UNCP/4895>
- Delgado, C. y Lezama, L. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017* [Tesis, Universidad Privada Antenor Oregón]. Repositorio UPAO. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4320>
- Panta, J. (2018). *Factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito*



Huancayo S.A Agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018 [Tesis, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP.  
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1821>

Zambrano, T. (2017). *Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranza de la EPS GRAU S.A zonal Paita - 2017* [Tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10792>

Saavedra, Z. (2018). *Modelo de gestión comercial para la reducción de morosidad de cuentas por cobrar, en una empresa del sector eléctrico, Lima 2018* [Tesis, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2063/TITULO%20-%20Zully%20Marietha%20Espinoza%20Saavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Infante, L. (2020). *Gestión comercial y posicionamiento de SIDERPERU en las ferreterías del Norte Chico, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43424/Infante\\_CLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43424/Infante_CLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romano, L. (2017). *Project Portfolio Management Strategies for Effective Organizational Operations* (1ª edición). Editorial IGI Global.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Y4MJDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=operational+processes+organizational+&ots=eZwaB--QaY&sig=Kf3nyXkWFh7-IVx8wmAwNinTmlQ#v=onepage&q=operational%20processes%20organizational&f=false>

Brannen, J. (2016). *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research* (1ª edición). Editorial Routledge.  
[https://books.google.com.pe/books?id=YSluDwAAQBAJ&pg=PT112&dq=quantitative+investigation+definition&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHjOaLyvrrAhUHmlkKHbd\\_D9YQ6AEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q=quantitative%20investigation%20definition&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YSluDwAAQBAJ&pg=PT112&dq=quantitative+investigation+definition&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHjOaLyvrrAhUHmlkKHbd_D9YQ6AEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q=quantitative%20investigation%20definition&f=false)

Sekaran, U. y Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (1ª edición). Editorial Wiley.  
<https://books.google.com.pe/books?id=Ko6bCgAAQBAJ&printsec=frontcover>

<https://books.google.com.pe/books?id=n9XkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=correlational+research+definition&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZptiP9frAhWDwFkKHU3PAF04ChDoATACegQIARAC#v=onepage&q=correlational%20research%20definition&f=false>

Changbao, W. y Thompson, M. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (1ª edición). Editorial Springer. [https://books.google.com.pe/books?id=n9XkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=population+shows+sampling&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwio2czml\\_vrAhWhwFkKHcEADggQ6AEwBXoECAYQAQ#v=onepage&q=population%20shows%20sampling&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=n9XkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=population+shows+sampling&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwio2czml_vrAhWhwFkKHcEADggQ6AEwBXoECAYQAQ#v=onepage&q=population%20shows%20sampling&f=false)

Tille, Y. (2020). *Sampling and Estimation from Finite Populations* (1ª edición). Editorial Wiley. [https://books.google.com.pe/books?id=CYTLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=population+shows+sampling&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjr\\_Xtu\\_vrAhUJjlkKHUAbBuEQ6AEwAHOECAIQAg#v=onepage&q=population%20shows%20sampling&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CYTLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=population+shows+sampling&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjr_Xtu_vrAhUJjlkKHUAbBuEQ6AEwAHOECAIQAg#v=onepage&q=population%20shows%20sampling&f=false)

Ariza, R., Rojas, S. y Robayo, O. (2017). Comparison of commercial management practices in higher education institutions based on the differences between the marketing and admissions managers and the students in the process of choosing a professional career perception. *Revista Libre Empresa*, 14(2), 13- 31 [https://www.researchgate.net/profile/Oscar\\_Robayo/publication/331697234\\_Comparacion\\_de\\_las\\_practicas\\_de\\_gestion\\_comercial\\_en\\_las\\_instituciones\\_de\\_educacion\\_superior\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_diferencias\\_entre\\_las\\_percepciones\\_de\\_directores\\_de\\_mercadeo\\_y\\_admision\\_y\\_del\\_potencial\\_est/links/5d2cf65c92851cf4408711da/Comparacion-de-las-practicas-de-gestion-comercial-en-las-instituciones-de-educacion-superior-a-partir-de-las-diferencias-entre-las-percepciones-de-directores-de-mercadeo-y-admision-y-del-potencial-est.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Oscar_Robayo/publication/331697234_Comparacion_de_las_practicas_de_gestion_comercial_en_las_instituciones_de_educacion_superior_a_partir_de_las_diferencias_entre_las_percepciones_de_directores_de_mercadeo_y_admision_y_del_potencial_est/links/5d2cf65c92851cf4408711da/Comparacion-de-las-practicas-de-gestion-comercial-en-las-instituciones-de-educacion-superior-a-partir-de-las-diferencias-entre-las-percepciones-de-directores-de-mercadeo-y-admision-y-del-potencial-est.pdf)

Jersey, I. (2019, 19 de febrero). Morosidad de préstamos estudiantiles en EE.UU. aumenta a un récord. (s.f.). <https://gestion.pe/mundo/eeuu/morosidad-prestamos-estudiantiles-ee-uu-aumenta-record-259062-noticia/?ref=gesr>

Cárdenas, J. (2020, 20 de julio). Crédito Estudiantil: Cinco de cada 10 jóvenes trabajaba para pagar sus estudios (s.f.). <https://rpp.pe/economia/economia/creditos-estudiantiles-cinco-de-cada-10-jovenes-trabajaba-para-pagar-sus-estudios-institutos-universidades-empleo-coronavirus-en-peru-noticia-1281348>

- The Economic Times (2016, 19 de febrero). Morosidad de préstamos estudiantiles en EE.UU. aumenta a un récord. (s.f.). <https://economictimes.indiatimes.com/definition/accounts-receivable>
- Carrasco, S. (2019). La importancia de implementar procesos operativos en tu empresa. <https://www.practisis.com/blog/index.php/2019/03/28/la-importancia-de-implementar-procesos-operativos-en-tu-empresa/>
- Martínez, J, González, D., Pereira, R., Rangel, R. y Luiz, J. (2016). Muestreo: ¿Cómo seleccionar participantes en mi estudio de investigación? *Anais Brasileiros de Dermatologia* 91 (3), 326-330. [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0365-05962016000300326](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0365-05962016000300326)
- Comunello de Sá, F. (2019). *Aplicación de técnicas de minería en el proceso de cobranza* [Tesis, Instituto Tecnológico Buenos Aires]. Repositorio ITBA. <http://52.67.178.216/handle/123456789/1874>
- Assunta Di Vaio, I. (2019). Accounting, controlling and reporting tools in the organizational and operational processes for sustainable performance? Vol.1, 1-13. [http://www.itais.org/ITAIS-MCIS2019\\_pub/ITAISandMCIS2019\\_pages/pdf/119.pdf](http://www.itais.org/ITAIS-MCIS2019_pub/ITAISandMCIS2019_pages/pdf/119.pdf)
- Alsawalhah, A. (2020). Organizational Integration and its Impact on the Effectiveness of Operational Processes. *Modern Applied Science*; Vol. 14, No.7; 2020. [https://www.researchgate.net/profile/Ayyoub\\_Alsawalhah2/publication/342067549\\_Organizational\\_Integration\\_and\\_its\\_Impact\\_on\\_the\\_Effectiveness\\_of\\_Operational\\_Processes\\_A\\_Case\\_Study\\_on\\_Hikma\\_Pharmaceuticals/links/5ee08f9c92851cf1386f57ca/Organizational-Integration-and-its-Impact-on-the-Effectiveness-of-Operational-Processes-A-Case-Study-on-Hikma-Pharmaceuticals.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ayyoub_Alsawalhah2/publication/342067549_Organizational_Integration_and_its_Impact_on_the_Effectiveness_of_Operational_Processes_A_Case_Study_on_Hikma_Pharmaceuticals/links/5ee08f9c92851cf1386f57ca/Organizational-Integration-and-its-Impact-on-the-Effectiveness-of-Operational-Processes-A-Case-Study-on-Hikma-Pharmaceuticals.pdf)
- Chavarria, S. (2016). Justificación De La Investigación. Editorial McGraw-Hill. Bogotá, 2016, pág. 92.. <http://files.sachavarriapuga-net.webnode.es/2000000264f608505a7/Justificaci%C3%B3n.pdf>
- Clarke, M., Cisneros, Y, y Paneca, Y. (2018). Commercial Management: diagnosis the profitability and attractive to the point of sales. *Ciencias Holguín*. Vol. 23, No.4. [http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1099/11\\_94](http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1099/11_94)
- Abdolkarim, M. y Narges A. (2017). The Effect of Leverage and Liquidity Ratios on

Earnings Management and Capital of Banks Listed on the Tehran Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing, Econjournals*. Vol. 7(4), 99-107. <https://ideas.repec.org/a/eco/journ3/2017-04-14.html>

Gennaioli, N., Martin, A. y Rossi, S. (2018). Banks, government Bonds, and Default: What do the data Say? *Journal of Monetary Economics*. Vol. 98, 98-113. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304393218302125>

Carlson, R. (2020). What Is Defaulting on a Loan? *The Balance*. <https://www.thebalance.com/what-does-it-mean-to-default-on-a-loan-4684116>

Kenton, W. (2020). Internal Controls. *Investopedia*. <https://www.investopedia.com/terms/i/internalcontrols.asp>

Bragg, S. (2020). Internal Controls. *Accounting Tools*. <https://www.accountingtools.com/articles/internal-control.html>

Ingram, D. (2019). What Are the Seven Internal Control Procedures in Accounting? *Small Business*. <https://smallbusiness.chron.com/seven-internal-control-procedures-accounting-76070.html>

Małgorzata, K. (2018). Profitability and Financial Liquidity of the Chemical Industry Companies. *Finanse*. Vol. 91, 47-58 <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=649450>

Norma Internacional ISO 9000 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

López, R. (2016). *La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad en la Cooperativa De Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura, Año 2016* [Tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30362>

Torres, J. (2018). Los préstamos a estudiantes: una mala vía para financiar la universidad. *Ganas de escribir*. Vol.1. <https://juantorreslopez.com/wp-content/uploads/DEUDA-ESTUDIANTES.pdf>

Gasior, M. (2018). Following Policies and Procedures and Why It's Important. *PowerDMS*. <https://www.powerdms.com/blog/following-policies-and-procedures-why-itsimportant/#:~:text=Policies%20and%20procedures%20are%20an,making%2C%20and%20streamline%20internal%20processes>

Sanelli, O. (2018). The Importance of Policy & Procedure. *Convercent* <https://www.convercent.com/blog/the-importance-of-policy->

procedure

- Rahman, A., Sarker, S. (2018). Delinquency Management in Private Commercial Banks: The Case of Bangladesh. Vol.8. 197-204. [https://www.researchgate.net/publication/328638258\\_Delinquency\\_Management\\_in\\_Private\\_Commercial\\_Banks\\_The\\_Case\\_of\\_Bangladesh](https://www.researchgate.net/publication/328638258_Delinquency_Management_in_Private_Commercial_Banks_The_Case_of_Bangladesh)
- Kenayathulla, H., Tengyue, Z. (2017). Student loans in Malaysia and China: Equity, Efficiency and Adequacy. V.4, N<sup>a</sup>1, p.64-85. [https://www.researchgate.net/publication/328638258\\_Delinquency\\_Management\\_in\\_Private\\_Commercial\\_Banks\\_The\\_Case\\_of\\_Bangladesh](https://www.researchgate.net/publication/328638258_Delinquency_Management_in_Private_Commercial_Banks_The_Case_of_Bangladesh)
- Miller, K (2017). Deeper in Debt Woman and Student loans. Vol.1. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED580345.pdf>
- Fatihudin, J., y Mochklas, M. (2018). *How Measuring Financial Performance. International Journal of Civil Engineering and Technology (IJCIET)*, Vol. 6. 553-557. <http://repository.um-surabaya.ac.id/2842/>
- Naseem M., Lin J, Rehman R., Ahmad M., Ali R. (2019). *Moderating role of financialratios in corporate social responsibility disclosure and firm value*. Vol. 14. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0215430>
- Willy, S. (2017). *Analysis of Financial Ratios to Measure the Company's Performance in the Sectors of Consumer Goods at Pt. Nippon Indosari Corpindo, Tbk and Pt. Mayora Indah, Tbk*. International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA). Vol. 2, 45-51. <http://www.ijbea.com/papers/volume2-issue1/IJBEA-2017-21006.pdf>
- Myšková, R., Hajek P. (2017). *Comprehensive assessment of firm financial performance using financial ratios and linguistic analysis of annual reports*. Revista de estudios internacionales. Vol. 4. 96-108. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=607109>
- Linares, S., Coenders, G. y Vives, M. (2017). *Financial performance and distress profiles. From classification according to financial ratios to compositional classification*. Advances in Accounting. Vol. 40. 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2017.10.003>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### Matriz de Consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente “ <b>Gestión Comercial</b> ”	Aquella gestión encargada de asegurar que los procesos operativos se desarrollen sin problemas desde su inicio hasta su finalización (Dalcher, D., 2017)	Son aquellos procesos operativos que mantienen la organización y comunicación entre las áreas de la empresa	Procesos Operativos de cobranza	Planificación en los procesos operativos de cobranza	Ordinal
				Cumplimiento de los procesos operativos de cobranza	Ordinal
				Eficiencia y eficacia de los procesos operativos de cobranza	Ordinal
Variable dependiente “ <b>Morosidad</b> ”	Aquel incumplimiento que ocurre cuando un prestatario no puede realizar los pagos a tiempo, no realiza o evita o deja de hacer pagos por completo (Nicola, et al, 2018).	La morosidad es uno de los factores que se ve reflejado dentro del área de cobranzas producto de la mala gestión en sus procesos operativos.	Control interno del área de cobranzas	Políticas de cobranzas	Ordinal
				Administración de la cartera de morosidad	Ordinal
				Relación entre el área de cobranzas con las otras áreas	Ordinal
			Gestión	Ratios de gestión	Ordinal

## ANEXO 2

Guía documental basada en el informe de Gestión comercial y su influencia en la morosidad del área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber Trujillo en los periodos 2017-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente guía documental es de carácter confidencial teniendo como propósito recabar información necesaria para dar soporte a la investigación titulada “Gestión comercial ante la morosidad del área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber Trujillo en los periodos 2017-2019”

El análisis documental se desarrollará en función a la variable Morosidad, considerando la dimensión:

- Gestión o actividad

Se formular y se desarrollará de manera cuantitativa.

	DIMENSIÓN	RATIOS FINANCIEROS	FORMULA	PERIODO ANUAL		
				2017	2018	2019
<b>VARIABLE: MOROSIDAD</b>	<b>GESTION O ACTIVIDAD</b>	Rotación de cuentas por cobrar	Ventas netas a crédito / Cuentas por cobrar promedio	5	4	3.8
		Días de ventas pendientes	360 días / Rotación de cuentas por cobrar	72	77	88
		Ciclo de conversión de efectivo	Ciclo operativo - Días por pagar pendientes	42	47	58
		Rotación de activos totales	Ventas netas / Activos totales promedio	4	5	5



### ANEXO 3

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber, en función a las variables gestión comercial y morosidad en el área de cobranzas



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado colaborador (a), reciba un cordial saludo y a la vez agradecerle por su valiosa participación, la presente encuesta es de carácter confidencial tiene como propósito recolectar información necesaria que sirva de soporte a la investigación, siendo esta herramienta necesaria para fundamentar la problemática del estudio.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que considere correcta, teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

	INDICADORES	PROCESOS OPERATIVOS	ESCALA DE MEDIDA				
	DIMENSIONES		5	4	3	2	1
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION COMERCIAL</b>	Planificación en los procesos operativos	1. Considera una buena planificación en los procesos operativos.					
		2. Considera efectivo el procedimiento utilizado para la ejecución de los procesos operativos.					
		3. Considera que se están utilizando eficientemente los recursos para las actividades de cobranza.					
	Cumplimiento de los procesos operativos	4. Existe responsabilidad en la ejecución de los procesos operativos de cobranza.					
		5. Las medidas de supervisión y control hacia los procesos operativos de cobranza son efectivas.					
		6. El personal de las áreas relacionadas con la cobranza, está cumpliendo a cabalidad sus funciones.					

	Eficiencia y eficacia de los procesos operativos	7. Se realizan de manera eficiente los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas.					
		8. Se realiza de manera eficaz los procesos operativos en cada área vinculada con cobranzas.					
		9. Se reflejan falencias periódicamente al ejecutar los procesos operativos de cobranza.					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CONTROL INTERNO DEL AREA DE COBRANZAS</b>	<b>ESCALA DE MEDIDA</b>				
	<b>DIMENSIONES</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Políticas de cobranzas	10. Existen políticas de cobranzas relacionadas a la morosidad.					
		11. Considera que el personal encargado cumple a cabalidad con las políticas de cobranzas.					
		12. Considera efectivo el proceso de cobranzas orientado a reducir la morosidad.					
	Administración de la cartera de morosidad	13. Existe una buena gestión en la administración de la cartera de morosidad.					
		14. Se aplican medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad.					
		15. Son efectivas las medidas preventivas para evitar el incremento de la morosidad.					
	Relación entre el área de cobranzas con las otras áreas	16. Existe comunicación asertiva y oportuna entre las áreas vinculadas con cobranzas.					
		17. Se realiza la verificación del historial crediticio del cliente con la empresa.					
		18. La mala interpretación de las condiciones en que se ofreció el servicio influye en el cumplimiento de pagos.					

## ANEXO 4

Validación de instrumento de recolección de datos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Jaime Yovera Jaramillo**, con DNI N° **40417866**, Magister en **Docencia Universitaria**, N° ANR/COP **1747**, de profesión **Contador**, Desempeñándome actualmente como **Docente a tiempo completo** en **La Universidad Cesar Vallejo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para Personal Administrativo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de Octubre de Dos mil veinte.



Handwritten signature of Jaime Yovera Jaramillo, with the name written below it.

Mgtr. : Jaime Yovera Jaramillo  
DNI : 40417866  
Especialidad : Contabilidad  
E-mail : [jaimeyovera@gmail.com](mailto:jaimeyovera@gmail.com)

**“GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA  
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL SABER TRUJILLO 2017-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	31	36	41	45	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					78					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					78					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					79					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					79					





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ROMAN VILCHEZ INGA..... con DNI N° 02666472..... Doctor en CONTABILIDAD Y FINANZAS.....N° ANR/COP A1130407....., de profesión CONTADOR PÚBLICO..... desempeñándome actualmente como DOCENTE..... en UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para Personal Administrativo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

**“GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA  
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL SABER TRUJILLO 2017-2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA**


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															80											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80										



6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	78																		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	79																		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores	80																		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	79																		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 30 de setiembre de 2020.



Dr. Román Vilchez Inga  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 410 RUC. 1002666472

Dr. : Román Vilchez Inga  
DNI : 02666472  
Teléfono : 954482746  
E-mail : Románvilchez@hotmail.com

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... **Julio César Vilchez Moscol...** con DNI N°...**44427063...** Magister en.....**Gestión Pública.....**N° ANR/COP.....**2416....**, de profesión.....**Contador.....** Desempeñándome actualmente como.....**Docente.....** en.....**La Universidad César Vallejo.....**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Encuesta

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para Personal Administrativo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

**“GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA  
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL SABER TRUJILLO 2017-2019”**

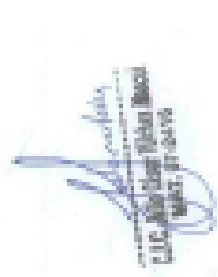
**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					20					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						20				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicaciones																						20				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						20				

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 30 de Octubre de 2020.



Mgtr.: Julio César Vilhohe Mocooli  
DNI: 44427063  
Teléfono: 887247667  
E-mail: juliovilhohez87@hotmail.com

## **ANEXO 5.**

### *Aceptación para desarrollo de investigación*

#### **“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**



Piura, 13 de Mayo del 2020

Sr.

Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura

De manera muy atenta manifestamos nuestro interés y conocimiento de la propuesta del Proyecto de investigación titulada: Gestión comercial y su influencia en la morosidad del área de cobranzas de la Cooperativa de Servicios Múltiples El Saber Trujillo 2017-2019.

Elaborada por la alumna Carolina Herrera Herrera, identificada con código de matrícula 7000509831 de la Facultad de Ciencias Empresariales en la carrera profesional de Contabilidad.

En ese sentido nos comprometemos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario para el desarrollo de la propuesta.

Atentamente,

---

Jhoel Esteban Vega Palacios  
GERENTE GENERAL





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMOS FARROÑAN EMMA VERONICA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES EL SABER TRUJILLO 2017-2019", cuyo autor es HERRERA HERRERA ARLETTE CAROLINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 11.00%, y 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 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.

PIURA, 13 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS FARROÑAN EMMA VERONICA <b>DNI:</b> 40545530 <b>ORCID</b> 0000-0003-1755-7967)	Firmado digitalmente por: ERAMOSFA el 13-12- 2020 12:50:47

Código documento Trilce: TRI - 0081273