



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de Caja
Trujillo, distrito Otuzco - La Libertad 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Gonzales Farro, Billy Percy (orcid.org/0000-0002-9794-5072)

Saavedra Castillo, Danny Lili (orcid.org/0000-0001-6081-942X)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Doy Gracias a Dios por darme salud, a mi querida madre que desde cielo siempre está conmigo, me cuida y protege, gracias a ella tengo la fortaleza de seguir adelante para lograr mis metas. A mis hermanos Cesar y Rosita por brindarme afecto y dedicación a esta mi carrera profesional.

Saavedra Castillo, Danny Lili

Dedicatoria

A mis queridos padres Enrique y Carmen que forjaron en mis buenos cimientos para lograr mis metas trazadas.

A mis queridos hijos Victor y Diego que con su amor son el motor y el motivo de mi vida y de la cual me animan a seguir adelante profesionalmente.

Gonzales Farro Billy Percy

Agradecimiento

Este Trabajo está dedicado a mi madre y a Dios por guiarme en todos los momentos de mi vida hacia el camino de la sabiduría y al éxito para realizarnos como profesionales.

Saavedra Castillo, Danny Lili

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme darme vida.

A mi familia por el apoyo incondicional en este proyecto.

A la Universidad Cesar Vallejo por el apoyo de poder realizar este trabajo de investigación y crecer con mi desarrollo profesional.

Gonzales Farro Billy Percy

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra, muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Prueba de confiabilidad	20
4.2. Prueba de normalidad.....	22
4.3. Prueba de correlación.....	23
4.4. Analisis de distribucion de frecuencia (tablas y graficos).....	26
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

TABLA 1: <i>DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE 1</i>	16
TABLA 2 <i>DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE 2</i>	17
TABLA 3 <i>FRECUENCIA DE LIKERT</i>	18
TABLA 4 <i>VALIDACION DE JUICIOS DE EXPERTOS</i>	18
TABLA 5 <i>RESULTADO DE ALFA DE CRONBACH DE VARIABLE 1</i>	20
TABLA 6 <i>ESTADISTICA DE FIABILIDAD DE VARIABLE 1</i>	20
TABLA 7 <i>RESULTADO DE ALFA DE CRONBACH DE VARIABLE 2</i>	21
TABLA 8 <i>ESTADISTICA DE FIABILIDAD DE VARIABLE 2</i>	21
TABLA 9 <i>PRUEBAS DE NORMALIDAD SHAPIRO WILK.</i>	22
TABLA 10 <i>PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL</i>	3
TABLA 11 <i>PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1</i>	4
TABLA 12 <i>PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 2</i>	5
TABLA 13 <i>PRUEVA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 3</i>	5
TABLA 14 <i>.EXISTE UN ADECUADO PLAN ESTRATEGICO PARA LA EJECUCION DE COBRANZA</i> 6	
TABLA 15 <i>SE BRINDA CHARLAS DE ORIENTACION PARA REALIZAR ESTA POLITICA.</i>	7
TABLA 16 <i>SE LE BRINDA INFORMACION Y ORIENTACION AL AREA DE COBRANZA.</i>	7
TABLA 17 <i>SE LES INFORMA U ORIENTA EN TEMAS RELACIONADOS SOBRE SEGUIMIENTO AL CLIENTE</i>	8
TABLA 18 <i>CUENTA CON UN DOCUMENTO DE GESTIÓN QUE CONTEMPLA DE MANERA ESTANDARIZADAS DISPOSICIONES PARA EJECUTAR LA GESTIÓN DE COBRANZA.</i>	29
TABLA 19 <i>SE CONOCE EL PROCESO EL CUAL HACE LA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO.</i>	30
TABLA 20 <i>EL ÁREA DE RECUPERACIONES ESTA INFORMADO SOBRE CÓMO PROCEDER A LAS NOTIFICACIONES TELEFÓNICAS.</i>	30
TABLA 21 <i>LAS NOTIFICACIONES LEGALES ESTÁN DIRIGIDAS A TODOS LOS PARTICIPANTES DEL CRÉDITO.</i>	31
TABLA 22 <i>SE CAPACITA PARA LA REALIZACIÓN DE COBRANZAS PERSONALIZADAS.</i>	32
TABLA 23 <i>SE BRINDA A LOS GESTORES DE SERVICIOS UN LISTADO DE CLIENTES CON CUOTAS VENCIDAS CON LA FINALIDAD DE CONTAR CON UN COMPROMISO DE PAGO.</i> 33	
TABLA 24 <i>SE LES IMPARTE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS VENCIMIENTOS DE PAGO.</i>	34
TABLA 25 <i>SE DA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN ACERCA DE GESTIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS</i>	34

TABLA 26 <i>POR PARTE DE LA FINANCIERA, SE LES BRINDA INFORMACIÓN RELACIONADO SOBRE OPERACIONES ACORDADAS CON EL CLIENTE</i>	35
TABLA 27 <i>COMO FINANCIERA CONSIDERA USTED QUE EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS CRÉDITOS OBEDECE A DIFICULTADES EN LA CAPACIDAD DE PAGO.....</i>	36
TABLA 28 <i>APLICA ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS QUE NO HAN INICIADO ACCIONES JUDICIALES</i>	37
TABLA 29 <i>SE DA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS CRÉDITOS EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES</i>	38
TABLA 30: <i>LAS CONCILIACIONES DE DEUDA SE EJECUTAN EN ATENCIÓN A LA SITUACIÓN CONTABLE DEL CRÉDITO.....</i>	38
TABLA 31 <i>LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN PUEDE SER EFECTUADA MEDIANTE SERVICIOS EXTERNOS.....</i>	39
TABLA 32 <i>SE COORDINA LAS ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE DEUDORES NO MINORISTAS.....</i>	40
TABLA 33 <i>LA PLANIFICACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS SE ESTABLECE EN UN TRABAJO ANUAL</i>	41

Índice de gráficos

GRÁFICO 1: EXISTE UN ADECUADO PLAN ESTRATÉGICO PARA LA EJECUCIÓN DE LA COBRANZA.....	26
GRÁFICO 2: SE BRINDA CHARLAS DE ORIENTACIÓN PARA REALIZAR ESTA POLÍTICA.	27
GRÁFICO 3: SE LE BRINDA INFORMACION Y ORIENTACION AL AREA DE COBRANZA	28
GRÁFICO 4: SE LES INFORMA U ORIENTA EN TEMAS RELACIONADOS SOBRE SEGUIMIENTO AL CLIENTE.	28
GRÁFICO 5: CUENTA CON UN DOCUMENTO DE GESTION QUE CONTEMPLA DE MANERA ESTANDARIZADAS DISPOSICIONES PARA EJECUTAR LE GASTION DE COBRANZA	29
GRÁFICO 6: SE CONOCE EL PROCESO EL CUAL HACE LA NOTIFICACION POR ESCRITO....	30
GRÁFICO 7: EL ÁREA DE RECUPERACIONES ESTA INFORMADO SOBRE COMO PROCEDER A LAS NOTIFICACIONES TELEFONICAS.	31
GRÁFICO 8: LAS NOTIFICACIONES LEGALES ESTAN DIRIGIDAS A TODOS LOS PARTICIPANTES DEL CREDITO.....	31
GRÁFICO 9: SE CAPACITA PARA LA REALIZACION DE COBRANZAS PERSONALIZADAS.	32
GRÁFICO 10: SE BRINDA A LOS GESTORES DE SERVICIOS UN LISTADO DE CLIENTES CON CUOTAS VENCIDAS CON LA FINALIDAD DE CONTAR CON UN COMPROMISO DE PAGO. 33	
GRÁFICO 11: SE LES IMPARTE INFORMACION ACERCA DE LOS VENCIMIENTOS DE PAGO. 34	
GRÁFICO 12: SE DA INFORMACION Y ORIENTACION ACERCA DE GESTION GESTION Y RECUPERACION DE CREDITOS.....	35
GRÁFICO 13: POR PARTE, SE LES BRINDA INFORMACION RELACIONADO SOBRE OPERACIONES ACORDADAS CON EL CLIENTE.	35
GRÁFICO 14: COMO FINANCIERA CONSIDERA USTED QUE EL INCUMPLIMIENTO DEL PAGO DE LOS CREDITOS OBEDECE A DIFICULTADES EN LA CAPACIDAD DE PAGO.	36
GRÁFICO 15: APLICA ACCIONES Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS QUE NO HAN INICIADO ACCIONES JUDICIALES.....	37
GRÁFICO 16: SE DA INFORMACION ACERCA DE LOS CREDITOS EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES	38
GRÁFICO 17: LAS CONCILIACIONES DE DEUDA SE EJECUTAN EN ATENCION A LA SITUACION CONTABLE DEL CREDITO.....	39
GRÁFICO 18: LA GESTION DE RECUPERACION PUEDE SER EFECTUADA MEDIANTE SERVICIOS EXTERNOS.	39

GRÁFICO 19: SE COORDINA LAS ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE DEUDORES NO MINORISTAS.	40
GRÁFICO 20: LA PLANIFICACION DE LA RECUPERACION DE CREDITOS SE ESTABLECE EN UN TRABAJO ANUAL.	41

Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar las estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco - la Libertad 2021, siendo el diseño del presente trabajo una investigación no experimental y de corte transversal obteniendo un nivel de investigación cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo. La muestra se obtuvo de forma intencional y por conveniencia, no se utilizó ninguna fórmula o procedimiento estadístico, la técnica más apropiada empleada fue la denominada encuesta y dirigida a 32 colaboradores de la Caja Trujillo, Distrito Otuzco, con un nivel de confianza de 100%. El instrumento utilizado fue el cuestionario que conto con 20 ítems, 10 por cada variable en la escala de Likert.

Fue validado el instrumento por expertos y se utilizó el alfa de Cronbach para la confiabilidad dando como obtención de la primera variable 0,542 y la segunda variable 0,353. En la hipótesis general los resultados mediante el Rho de Spearman fueron de un coeficiente de 0,420 y valor Sig. P= 0,017 en relación con las variables.

Como conclusión se llegó a verificar que existe una relación positiva entre las estrategias de cobranza y morosidad.

Palabras clave: estrategias de cobranza, morosidad y estrategia

Abstract

The purpose of the following research work was to determine the collection strategies and their relationship with the delinquency of Caja Trujillo, Otuzco District - La Libertad, 2021, with the design of this work being a non-experimental and cross-sectional investigation, obtaining a research level quantitative, being the type of descriptive research. The sample was obtained intentionally and for convenience, no formula or statistical procedure was used, the most appropriate technique used was the so-called survey and directed to 32 employees of Caja Trujillo, Otuzco District, with a confidence level of 100%. The instrument used was the questionnaire that had 20 items, 10 for each variable on the Likert scale.

The instrument was validated by experts and Cronbach's alpha was used for reliability, obtaining 0.542 for the first variable and 0.353 for the second variable. In the general hypothesis, the results using Spearman's Rho were a coefficient of 0.420 and a Sig. P value= 0.017 in relation to the variables.

As a conclusion, it was verified that there is a positive relationship between collection strategies and delinquency.

Keywords: collection strategies, delinquency **and strategy**

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos cinco años, el sistema de bancos de ahorro y préstamos municipales de Perú ha experimentado cambios fundamentales, desplazando el saldo de inversiones de S/.1'559,000.00 millones al cierre del 2017 a S/. 2,028,000.00 millones al cierre 2021; incremento subjetivamente elevado e incrementando su colaboración en el sector financiero nacional de manera significativa. Sin embargo, el grado de morosidad observadas en las instituciones financieras vinieron incrementando, pasando del 8.3% en el 2017 a 16.55% a 2021 (Pagina de Caja Trujillo, memoria anual 2017 y 2021 respectivamente), mucho más bajo que el que se rastrea en el sistema bancario, lo que afecta el rango de sus objetivos estratégicos, incluido un conjunto de actividades en evolución secuencial, para que estas empresas anticipen el futuro y realicen una visión arraigada. La planificación estratégica ha llamado la atención en los últimos 20 años, empresas de microfinanzas en el Perú, especialmente de gestión, responsables de lograr metas y objetivos, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito conoce el aumento y desarrollo de su organización, creando planes estratégicos, operaciones de marketing y comunicaciones etc.; y las organizaciones de microfinanzas en el Perú no pueden evitar esto siendo necesario un diagnóstico organizacional, un clima organizacional positivo y muchas decisiones, coraje, fuerza, logros de lideres, funcionarios, directivos y empleados de la organización que desarrollen el plan de estrategia.

El plan estratégico define principalmente entre otras cosas las expectativas de las empresas, los mercados, los consumidores, el medio ambiente y la sociedad; resultados numéricos, calidad y medidas parciales de las cuales asegurar que la tasa de morosidad de los préstamos sea objetivamente menor al 5% siendo esto esencial para alcanzar los restantes objetivos estratégicos estructurales.

El Fondo Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo no cumplió con sus fines estratégicos de calidad de activos debido al deterioro de su cartera de crédito fuera de su control. Asimismo, el Índice de Deuda de la Caja Municipal de Ahorro y Préstamos de Trujillo Agencia Otuzco muestra una tendencia alcista, lo cual impone a los asesores de crédito a conceder más tiempo al pago de la deuda y morosos que en las colocaciones; impactando los resultados estratégicos y tácticos,

especialmente en su rentabilidad como tiene que hacer por el préstamo vencido haciendo regulaciones que reducen la rentabilidad institucional así como su liquidez se ve afectada no solo financieramente si no también los asesores les resulta difícil reducir las altas tasas de recuperación; por lo cual optaron en renunciar aumentando gastos de recuperación y las condiciones de trabajo. Hasta la fecha no hay estudios sobre el efecto de la morosidad en los objetivos estratégicos. Si esta situación continúa, puede ser afectada la estabilidad de la institución y empeorar su imagen financiera, no permitir que su nivel de riesgo aumente y tenga un impacto grave en el logro de sus objetivos estratégicos.

En el Distrito de Otuzco, Departamento - La Libertad, se apertura una oficina de la Caja Trujillo, teniendo ahora mismo 17 años al servicio de los clientes, Dado que su objeto principal es captar depósitos del público y financiar las actividades de las micro y pequeñas organizaciones, técnicamente es una institución financiera pública propiedad del municipio y se rige por las reglas del Directorio del Banco Central de Reserva (BCR). Banca y Seguros (SBS), Registradora General de la República y Federación de Cajas de Ahorro Municipales del Perú (FECMAC), cuenta con un administrador, un supervisor de operaciones y servicios, gestores de servicios, asesores de negocios, gestores de cobranza y administrativos, esta entidad financiera gracias a su gran manejo de gestión ha ido creciendo paulatinamente afrontando vicisitudes como son las competencias y el impacto causado por la pandemia del COVID-19, que genero no solo la mayor crisis sanitaria a nivel mundial de los últimos tiempos sino que también genero la mayor caída de la economía peruana de las últimas décadas, el Estado Peruano hizo participe de programas para mantener la cadena de pago, se otorgaron préstamos a través de REACTIVA PERU, FAE MYPE, FAE TURISMO y FAE AGRO.

Teniendo en cuenta esto se formula el problema general ¿Cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021? y como problemas específicos ¿Cómo se relaciona las políticas de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021?; ¿Cómo se relaciona el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021?; ¿Cómo se relaciona la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021?.

La investigación tiene una justificación teórica, pues las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito su actividad primordial es la intermediación de fondos. Esa actividad los lleva a aceptar el peligro del efecto de los créditos que esa entidad proporciona, el medio de liquidez que confronta la organización una vez que incapaz de cumplir con las obligaciones de sus depositantes y los riesgos de mercado que afectan su cartera de activos. El primer tipo de riesgo también se conoce como riesgo de crédito y está relacionado con actividades que afectan la capacidad de pago de los préstamos (principal e intereses) debido a la morosidad del cliente. En este sentido, nuestra investigación se apoya teóricamente en esta ideología, la cual formará una base efectiva para tomar mejores decisiones financieras y controlar el riesgo de una cartera crediticia, lo que finalmente reducirá el nivel de morosidad; esta también cuenta con justificación práctica por que los resultados de la averiguación van a permitir conocer el efecto que tiene la morosidad, en el logro de las metas estratégicos de la Caja Trujillo ubicada en calle Tacna 628, Provincia y Distrito Otuzco, Departamento - La Libertad 2021. Proporcionando información el cual ello perjudica a los resultados económicos y financieros ya las secuelas de la morosidad en el pago al Fondo. Así, brindar información fundamental al alcance del comité Directiva, gerencia, administradores y autoridades pertinentes que deseen conocer conductas indebidas a lo largo del lapso de análisis.

De tal manera el siguiente estudio presenta una justificación metodológica porque para la presente investigación de tesis habla sobre las Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de Caja Trujillo, Provincia y Distrito Otuzco, Departamento - La Libertad, 2021. Usando el paradigma cuantitativo. Cualitativo ya que, en esa averiguación nos habla sobre la verdad de la morosidad de la Caja, lo que es viable por medio de la observación sobre la verdad Área comercial, de reparación y planificación estratégica donde se recopilan datos y luego se analizan para generar criterios, opiniones y estimaciones de costos.

Tomando en consideración lo propuesto en la justificación se planteó como objetivo general: Determinar cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021. Y como objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona la política de cobranza y la morosidad

de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021; Determinar cómo se relaciona el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021; determinar cómo se relaciona la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Otuzco – La Libertad 2021.

Y de acuerdo con los objetivos se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021, Existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021; Existe relación significativa entre la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Otuzco – La Libertad 2021.

II.MARCO TEÓRICO

Para desarrollar más trabajos de investigación, primero es necesario revisar algunos de los trabajos presentados anteriormente para comprender mejor el problema real de los estudios nacionales e internacionales. A continuación, cubriremos las antecedentes nacionales, de la siguiente manera:

Ina y Treesy (2017) El siguiente trabajo se enfoca en el estudio que miden el nivel de la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el índice de morosidad en el Banco Financiero en la ciudad de Chiclayo. Antes que nada, se efectuó una fuerte revisión bibliográfica mediante precedentes de análisis bajo un entorno de indagación Universal, Nacional y Local, como además desarrollar un marco conceptual para ambos cambios en el análisis. El análisis utiliza métodos de diseño cuantitativos, detallados, correlacionales y no empíricos sino transversales. La muestra incluye 34 personal de apoyo (30 asesores de crédito y 04 cobradores). El instrumento usado ha sido un cuestionario de 28 ítems antes validado por profesionales y formulado para medir las cambiantes de análisis por medio del estudio estadístico de Pearson. Se ha podido hallar una intensa correlación positiva en medio de los 2 cambiantes de administración y se concluyó que la variable administración de cobranza tuvo un impacto de ,695 sobre la morosidad. Por consiguiente, se acepta la premisa planteada para brindar sugerencias y/o conclusiones para un más grande desarrollo en la administración a futuro.

Ugalde y Angie (2018) El título de este trabajo de investigación es “La gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mi banco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018”. El propósito primordial ha sido establecer el efecto de la administración de cobranza en los índices de morosidad de la compañía Mi banco S.A. en la Provincia de Lima Metropolitana, Distrito de Ancón. La muestra estuvo constituida por 40 contribuyentes usando procedimientos censales. El procedimiento es de tipo de averiguación aplicada con un diseño transversal no empírico; y el grado de indagación causal explicativo. Se usó un cuestionario como instrumento de recolección y se usaron procedimientos de encuesta. Los datos se procesaron con el programa SPSS 23 y se utilizaron métodos estadísticos descriptivos-inferenciales para él análisis. Se concluyo que el manejo del cobro de deudas incide en el saldo de los créditos, por lo que la tarea de las Entidades

Financieras es idear nuevos modelos de gestión en la cobranza y colocación de créditos, para evitar retrasos en los pagos.

Bruno y Tania (2017) El estudio está enfocado al “Diagnostico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranzas de la EPS.S.A. – Zonal Paita 2017”; como fin es Conocer el diagnóstico de la administración comercial relacionada a la morosidad en la zona de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017. Para este análisis se usó como instrumento la encuesta. El tipo de indagación es, detallado - correlacional debido a que el diagnóstico del estado de la entidad se dará a conocer a grado cuantitativo, usando un diseño no empírico. La población de este plan de indagación va a estar representada por los prestadores de servicios y el Departamento Comercial de la Organización Prestadora de Servicios y Saneamiento Grau S.A – Zonal Paita, y la muestra va a ser parte de esta población ya mencionada; el instrumento a usar es una encuesta. Como conclusión se concluyó que la organización de la compañía alcanzo el 87.5% lo correspondiente al grado deficiente asociado a las diferencias en la administración empresarial que se mantuvo hasta el año 2017, lo cual no permitía desempeñarse bien como unidad de comercio. Se puede indicar que la unidad estructural tiene inconvenientes financieros, por lo cual su objetivo es diagnosticar la administración comercial dentro de la cobranza y minimizar las obligaciones de la deuda, demostrando brechas construyendo un plan para examinar las ocupaciones que se hacen en la unidad estructural, para plantear tácticas de solución que permitan la colaboración de los trabajadores.

Delgado y Darwin (2020) El estudio titulado “Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad microempresa de Mi banco Jaén”, su objetivo general “Proponer un sistema de administración de cobranza para minimizar el grado de morosidad en las microempresas de Mi Banco Jaén” reveló que una buena administración de cobranza puede contribuir a minimizar los niveles de adeudo. Este análisis se fundamenta en la teoría de la administración variable de la cobranza de la deuda de Hernández y la teoría de los niveles cambiantes de la deuda de Vilcarromero. La metodología de averiguación tiene un enfoque cuantitativo y es un diseño no empírico detallado activo; Se creó y usó encuestas desarrolladas por medio de escalas Likert, la población estuvo constituida por 30

personas de la compañía y la muestra ha sido de 9 personas de la compañía. Los instrumentos usados fueron formularios, guías de entrevista y guías de estudio de literatura. La fiabilidad de la herramienta está definida por el tamaño estadística alfa de Cronbach, cuya consecuencia es 0.802. Al final, el archivo concluye que una buena administración del cobro de deudas puede minimizar la delincuencia.

Inga y Grisella (2021) El presente estudio tiene como objetivo principal proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Financiera Efectiva, Jaén, 2018, se utilizan métodos cuantitativos para procesar la información, este estudio es de descriptivo - propositivo, la cual se puede lograr el objetivo de la investigación, en general consta de colaboradores quienes realizaban labores de cobranza dentro de la empresa, se llenó un cuestionario compuesto por preguntas cerradas en escala tipo Likert. Los resultados de la encuesta fueron agrupados por dimensiones y variables utilizando estadísticas descriptivas y como conclusión, se puede apreciar que el 50% de los encuestados califico como moderadas con base en las estrategias de cobranza que utilizan las empresas financieras, el 75% cree que el número de clientes morosos es alto. El factor delictivo de los clientes es efectivamente insolvente financieramente, y los resultados también muestran que el 70% de las opiniones confirman que los clientes son altamente insolventes debido al aumento de la deuda de los clientes.

Luego tomamos en cuenta el contexto internacional de nuestra investigación:

Lan Y Noroña (2017) en su tesis: "elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de productos Rino - Universidad de Guayaquil", afirma que el objetivo de su investigación fue reducir la morosidad de la empresa mediante la creación de programaciones para optimizar su liquides, pero sin reducir la diferencia de clientes, la teoría es que podemos mantener son: Estrategias Técnicas, descenso, fluidez y consideraciones, que ayuden a comprender el tema, en la práctica se utiliza estrategias crediticias como la deducción por pago anticipado y la obligación de pagos de intereses moratorios, muestra que las cuentas por cobrar disminuyeron un 38,88% en el 2017 con respecto al año anterior, este trabajo tiene aporte significativo que ayuda a la obtención de información para mi tesis. Mi argumento es que aplicarlo a mi trabajo me permite obtener información relevante.

Johanna y Rosa (2017) en su artículo: “Cartera de Créditos y Cobranzas y su Impacto en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A, Revista Observatorio de la Economía Ecuador, (diciembre 2017), para estar actualizados necesitamos verificar la información y esto se hace a través de la investigación utilizando métodos y herramientas de La recolección de datos nos ofrece suficiente información para enriquecer nuestro entendimiento, concluimos que hace falta capacitación del personal para mejorar la recolección de datos y de esta forma conseguir seguridad económica.

Carrera, (2017) en su documento: “Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Indusplasma S.A. en Ecuador año 2015”, dice que se evidencia la falta de control entre las entidades y requieren de un seguimiento urgente para mostrar lo que están haciendo en materia de sistema de recogida y registro de información relevante. Referido al uso ineficiente del crédito, las técnicas de cobranza de deudas no garantizan la recuperación exitosa de cartera y generan demoras, su base teórica es razonable en cuanto a cobranza, investigación, cuentas por cobrar, seguimiento de cobranza, gestión, etc. Se utilizó la técnica COSO I, es decir brinda los datos necesarios para comprender los errores en el proceso de cobranza, se utilizaron entrevistas y cuestionarios, efectuó una apreciación sobre las cuentas por cobrar. Determina que se necesitan revisiones basadas en el enfoque de pago de actividad crediticia para ayudar a mejorar la entidad. Este trabajo proporcionó información específica que me permitió realizar mi investigación más efectiva.

Michalena (2020) señala que los diversos cambios en la convivencia social y la gestión empresarial provocados por el COVID 19 en 2020 han provocado graves problemas en la economía cuyas consecuencias afectan a todas las Instituciones. Una consecuencia es un aumento en las tasas de morosidad debido a la incapacidad de pago de los clientes. De esta forma las empresas y los clientes tienen acceso a determinados créditos necesitan especial atención para superar esta crisis económica, a través de estrategias económicas de los Estados o Gobiernos, se debe brindar alternativas a la reprogramación o apoyo financiero para hacer frente a esta crisis a las empresas y acceso al prestatario. Según Asetel, el índice de morosidad que se sitúa entre el 54% y el 60%, es un gran problema para particulares y empresas, con elevados niveles de endeudamiento con las

entidades financieras. Ante esta situación las relaciones del país se ven amenazadas con el resto del mundo, se ven amenazadas por el impago de a los respectivos proveedores locales, internacionales.

Granda (2020) antes de la larga recesión hasta ahora la morosidad que integra la cartera de unidades financieras del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Biess) casi puede igualar los registros de esquemas financieros privados, concretamente 2.78%. Sin embargo, la mala gestión del presidente del directorio del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Richard Espinoza, sentó las bases para varios descuidos de falencias, así como las decisiones políticas y pronósticos, en el pasado, del índice de morosidad en un 5.15%, mientras que el banco hasta ahora ha logrado mantenerlo en torno a 3%. En el año 2016 la dirección de Biess reconoció en un informe que las amenazas de las carpetas caducada van en aumento. “La tasa de morosidad, de ese año, se convirtió en uno de los puntos principales para la misma entidad”, se puede decir que el informe también recomienda fortalecer la gestión de las colecciones inadecuadas.

En la presente tesis se ha considerado las bases teóricas basándose en mis variables estrategias de cobranza y morosidad, las cuales serán explicadas en la siguiente investigación.

Estrategias de Cobranza Según Morales & Morales (2016) lo define como parte primordial en la zona de cobro debido a que dejará por medio de la implementación de estas técnicas tener una recuperación optima el cual generara que haya una efectividad en lo previsto de tal forma que esto sea productivo para la entidad y que ayudará a que tenga una seguridad económica, nos habla además que inventan ciertas las instrucciones son reunidas por las tareas y habilidades que los empleados capacitados realmente habilitan para lograr las metas que la organización se ha propuesto. (p.146).

Estrategias de cobranza según Portas (2016), habla sobre la cobranza, señalando que es tratada como la suma total de cada operación necesaria con el fin de lograr la transformación documentada de las cuentas por cobrar o no en el activo corriente. Siendo así, la cobranza es el conjunto que se convierte en una sucesión definida. La estrategia se convierte en una suma de movimientos destinados a obtener una ventaja competitiva dando sostenibilidad en los tiempos y protegerse contra el enemigo, de acuerdo con los recursos y capacidades

empresariales del medio en que se desarrollan las actividades, esperando de esta forma alcanzar los objetivos de los grupos involucrados en las mismas (Munuera y Rodríguez, 2015, p.33).

El cobro es la acción y las consecuencias del cobro: cobrar el dinero correspondiente a las actividades comerciales, vender productos o pagar deudas. (Pérez, J. y Merino, M., 2016).

En cada unidad debe existir un cobro de deudas efectivo y rápido, ayudando a agilizar el proceso, solucionando así las tareas actuales de las unidades, manteniendo la rentabilidad es factible Para la empresa, ya que aumenta la eficiencia y eficacia de las operaciones del proceso, el flujo de caja debe provenir de las ventas realizadas. Según Brachfield, P. (2017, p. 7), la cobranza viene a ser procedimientos para obtener recompensas de productos o liquidar deudas.

Esto quiere decir, que el cobro es la consecución de un pago convenido. Esto no siempre ocurre simultáneamente con la entrega los bienes del vendedor o el trabajo asignado del empleado. Esto significa que la cobranza puede tener lugar antes, durante o después de la recepción de los bienes o servicios solicitados. Por lo tanto se realiza antes y se le denomina adelantado. Procedimientos para obtener recompensas de productos o liquidar deudas.

Según Brachfield. P. (2017, p. 7) en su investigación encontró que había factores que contribuyen a la demora, y concluyo que los posibles culpables eran la falta de capacidad de pago del cliente y la propia falta de políticas establecidas, lo que creía que podría hacer que el deudor no cumpliera sus promesas.

Según Cerón, Mera, Llangari Fernández y Villamarin (2017, p7) el porcentaje de morosos es el porcentaje que se toma de los deudores que superan el límite de 90 días y también se indica que es una tabla que muestra el porcentaje de morosos.

Para Coral (2016) habla que “la morosidad es la falta de pago que conduce al incumplimiento de las obligaciones, la falta de ingresos, lo que puede generar tiempos de incapacidad para cumplir con las obligaciones de pago, por lo tanto, el análisis en la gestión de cobro de deudas tiene implicaciones importantes. Retraso, demora, prórroga, postergación, retraso o falta de puntualidad en el cumplimiento de la responsabilidad son algunos de los sinónimos conocidos como faltas. “Un indicador clave de este contenido es la delincuencia, definida como el porcentaje

de préstamos o anticipos realizados por instituciones financieras que tienen más de tres meses de atraso en los pagos” (Cámara Comercio de Lima, 2016, p. 7).

A continuación, las bases conceptuales de mis variables estrategias de cobranza y morosidad son:

Una estrategia de cobranza es un conjunto de acciones y actividades que ayudan a recuperar una cartera de cobranza morosa utilizando métodos, procesos y mejores prácticas.

La política de recaudación define las actividades a utilizar y la coordinación de los recursos utilizados. El uso de métricas y principios de rendimiento es un marco dentro del cual podemos conceptualizar los principios de recopilación de datos. Esto nos ayudará a conceptualizar y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos.

El plan de ingresos permitirá tanto ingresos como ganancias. Según Andrade Espinoza, Simón explica en “Terminología Financiera, Económica y Contable” que un retraso en el pago es un atraso de más de 3 meses. Deloitte S.L. (España, 2007), edición de Espasa Calpe SA, en el "Diccionario Económico y Empresarial" señala que: es un retraso en el cumplimiento de una obligación contractual.

El término crimen a veces es confuso porque se usa diferentes conceptos indistintamente. Fonéticamente, el nombre del criminal es una palabra española que, gracias a su timbre, reverberación y estética (debido a sus 3 vocales fuertes), crea una impresión amable en el oyente, aunque su significado no siempre debe ser de tal valor.

Por un lado, la demora en el cumplimiento de una obligación se conoce como falta, y por lo tanto el incumplimiento por parte del deudor de su obligación de pago se considera delito.

En consecuencia, se considera que el cliente ha incumplido cuando su obligación ha expirado y es culpable de la demora en el cumplimiento de esa obligación. Desde un punto de vista formal, el propio incumplimiento del deudor no significa un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un incumplimiento en el plazo de la obligación. La consecuencia directa del incumplimiento por parte del deudor de sus obligaciones es el cálculo de intereses de demora para resarcir el daño causado por la demora en el cobro al acreedor. Por lo tanto, en caso de incumplimiento, el deudor está obligado a devolver el monto

principal más los intereses de demora que se pueden calcular sobre la base de la mora acumulada, lo que ayudará a compensar los costos financieros de la morosidad en la deuda acreedores.

Al mismo tiempo, la palabra vencida tiene un significado diferente y se usa a menudo en las empresas en relación con los clientes que se atrasan en el pago de sus facturas (después del período especificado en el contrato) y en relación con los deudores que están en duda. y cuyos préstamos serán reembolsados. se contabiliza directamente como pérdida a través de cuentas relacionadas (fallo).

El endeudamiento en el sistema de microfinanzas es el incumplimiento o retraso en la devolución de los préstamos otorgados al momento de la devolución, con el propósito de crecimiento empresarial y desarrollo de las pequeñas y microempresas.

Luego de construir el concepto de cada variable de investigación, se trazarán los parámetros de la estrategia de recolección de datos, tales como:

Las reglas de recopilación de datos definen el orden y la prioridad de la asignación de tareas y el seguimiento de los empleados a través del trabajo remoto. Incluye la coordinación e integración de canales digitales como WhatsApp, correo, SMS e IVR. Los principios de gestión de cobranza ahora significan que el equipo de cobranza remota debe estar organizado y coordinado a través de un proceso predecible, medible y controlable y equipado con canales digitales integrados.

Seguimiento al usuario es la ejecución correcta de seguimiento y control del proceso de cobranza, La estrategia de cobro de deudas, como uno de los recursos más importantes en un negocio, debe adaptarse y construirse de acuerdo con su propósito, porque el objetivo de un proceso óptimo de cobranza de deudas es maximizar la recuperación y minimizar las pérdidas en las cuentas de cobranza.

El cobro persuasivo y preventivo de deudas es la gestión del cobro de deudas a través de acciones dirigidas al cliente y la persuasión utilizando los medios de comunicación masiva para informar sobre las deudas y dar facilidades de pago y fomentar el pago oportuno. (Gómez, 2016).

Las estrategias de cobro de deudas implican desarrollar actividades y habilidades para cobrar o cobrar deudas.

Para definir estrategias de pre-cobro, segmente su cartera de clientes por cuenta típica y características del cliente como antigüedad, cantidad, producto,

ubicación geográfica, perfil de cliente o saldo pendiente para determinar la estrategia adecuada. para segmentos de clientes con problemas similares. Las estrategias que especifican las formas de cobro de deudas, los criterios de negociación como las condiciones, el cobro de deudas, todas son específicas para cada segmento y seguramente impactarán de manera más precisa en la devolución del cliente. (Espíritu y Espíritu, 2015, página 146)

Luego desarrollaremos las dimensiones de morosidad como:

Se entiende por combinación de pagos la parte de documentos y cartas de crédito que no hayan sido pagadas a su vencimiento.

Cartera de activos vencidos Órdenes de crédito y cobro según Electronorte S.A. hay clientes cuyas deudas están entre 3 y 8 meses.

Condición económica: es uno de los factores que incide directamente en el desarrollo o fracaso del delito. En una situación de crisis, lógicamente aumenta la deuda impaga y, por tanto, el nivel de delincuencia.

Sistema financiero: impacto directo, ya que el aumento o disminución de las tasas de morosidad dependerá del monto del crédito y del tipo de interés que otorguen las entidades financieras. Si las instituciones financieras eventualmente se ven afectadas por el estado de la economía del país, se verán obligadas a tomar medidas para reducir el número de préstamos y aumentar los tipos de interés, creando dificultades de liquidez para los usuarios, lo que puede conducir a un aumento en las tasas de morosidad.

Sectores y subsectores de la economía: Los patrones de pago en la zona económica inciden en el aumento o disminución de la delincuencia. Hay algunos subsectores, gracias a la buena organización y la seriedad de los clientes, no hay mora, los que siguen morosos son despedidos de inmediato.

Cultura de pago empresarial: Se refiere al comportamiento dominante en el entorno social y centro de negocios, que además genera brechas en el pago oportuno permanente de las deudas. Muchas veces este es un factor importante en el crimen.

Estructura empresarial: La mala organización de los centros de negocios y la desastrosa estructura del sector financiero en ellos se combinan como determinantes de la morosidad. En muchos países, la estructura empresarial

consiste en microempresas y pequeños centros de negocios que carecen de recursos.

Marco legal: Ante la falta de pago, los empleadores o proveedores rara vez acuden a los tribunales para exigir el pago de las deudas de un cliente. En España, menos del 23% de la población acude a jueces y tribunales para solicitar el pago de deudas, ya que el sistema judicial español se caracteriza por la lentitud de los procedimientos, lo que hace que una sentencia pueda tardar muchos años en completarse. con obligación de pago.

III. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2016, p.92) “El estudio es descriptivo en tanto explica las características de la operación y mediante el análisis de datos identifica el estado de la entidad financiera donde la delincuencia es un problema creciente que va en detrimento del sano desenvolvimiento de la empresa”.

Diseño de Investigación

La siguiente investigación se clasifica como cuantitativa, con un diseño “No experimental” de corte transversal correlacional, porque la información que se utilizó fue la observación de la cual fue brindada por colaboradores de la financiera, de los cuales se determinó a través de técnicas e instrumentos de recolección de datos sin manipular las variables.

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2016, p.152) Considera que esta es cuantitativa cuando se recolectan datos para respaldar evidencias basadas en mediciones numéricas y estudios estadísticos para probar teorías, no empíricamente, ya que las teorías cambian sin manipulación, transversales, ya que los datos se recopilan de forma simultánea e instantánea, y corrección, porque nos ocupamos de las interacciones entre las transformadas.

3.2 Variable y Operacionalización

Variable 1

Estrategias de cobranza

- a. **Definición conceptual** Según Morales, A. y Morales, J. (2016, p. 145). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria. Insiste en la visión de que la gestión de cobro es “la gestión de la cartera deudora como actividad esencial, prevenida por un mejor conocimiento de los clientes y una especial atención al crédito, para que la gestión de cobro sea eficaz; todo ello debe conducir a una gestión eficiente y oportuna recopilación”.
- b. **Definición Operacional** Según (Fred, R., 2016, p. 11) su opinión: “Es una estrategia para lograr el objetivo planteado de reducir las deudas de

los usuarios, lo cual es muy importante para que las empresas restablezcan las cuentas de crédito”.

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de la V1

DIMENSIONES V1	INDICADORES
Política de Cobranza	Periodo de cobranza Cobranza Descuento por pronto pago
Seguimiento al Usuario	Notificación por escrito Notificaciones telefónicas Notificación legal
Cobranza persuasiva y preventiva	Cobranzas personales Resoluciones de cobranza

Nota: Elaboración propia

Variable 2

Morosidad

- a. **Definición Conceptual** Según Amat, Pujadas, Lloret. (2015) Análisis del Negocio de Crédito. Excedente editorial. Decía: “Como se mencionó anteriormente, la gestión del crimen es un elemento de la banca. Esto es especialmente importante durante el flujo y reflujo del ciclo económico. Las instituciones financieras deben contar con la estructura y la organización subyacentes, particularmente durante los períodos de alta delincuencia, para tomar medidas de recuperación cuando sea necesario para reducir el impacto de la delincuencia en el estado de resultados.
- b. **Definición Operacional** La tasa de incumplimiento acumulada está influenciada por varios factores, que pueden reducirse o aumentarse. En este sentido, todas las entidades financieras conocen este indicador y mediante un seguimiento combinado se pueden generar diferentes estrategias para evaluar y medir la liquidez y solvencia. Clientes que reciben préstamos.

Tabla 2

Dimensiones e indicadores de la V2

DIMENSIONES V2	INDICADORES
Cartera vencida	Calendario de pago Vencimiento de pago
Cartera morosa	Créditos refinanciados Créditos judiciales
Coyuntura económica	Razón corriente Razón acida

Nota: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Para Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). Definir población como “la demarcación entre la población de estudio y la población a la que se pretende generalizar los resultados. Por lo tanto, la población es el conjunto de todos aquellos casos que cumplen con el conjunto de especificaciones” (p. 174) Se decidió entonces que Otuzco, cuya oficina estaba en Caja Trujillo, realizó la siguiente encuesta, la cual arrojó que el conjunto estaba formado por 40 empresas consultores.

Muestra

Para Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). Denota "un subconjunto de elementos pertenecientes a un conjunto definido por las propiedades de lo que llamamos una población" (P. 175) Como diseño muestral se utilizará el censo porque la población es de 40 empleados y se utilizará el diseño descrito por ser una cantidad. Donde, según Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2016). Explicó durante el censo lo que llamó el proceso de observar todos los elementos de la población porque era muy pequeña.

Muestreo

Hernández et al (2017) El muestreo cualitativo es intencional. La primera operación de muestreo viene dada por el propio procedimiento, una vez que seleccionemos el entorno en el cual deseamos hallar el ámbito que nos atrae, se seleccionará deliberadamente por conveniencia, debido a que no se usarán estadísticas, fórmula o método.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta

Hernández et al. (2017). Este método es el procedimiento que utiliza el investigador para obtener información sobre el tema de investigación a resolver, y el método más adecuado es la denominada encuesta, la cual será dirigida a los colaboradores del distrito de Caja Trujillo Otuzco.

Instrumentos

Hernández et al. (2017) Instrumento se refiere al mecanismo utilizado por el investigador para recolectar información. El instrumento para tal fin

sería un cuestionario de 20 ítems, 10 ítems por cada variable, con posibilidad de múltiples respuestas en formato Likert. tipo de escala.

Tabla 3

Frecuencia de Likert

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nota: Frecuencia que se utilizara en el cuestionario.

Frecuencia de Likert

Nota: Frecuencia que se utilizara en el cuestionario.

Para la siguiente investigación el instrumento de medición debe ser validada por expertos, según Ventura et. (2017) se realiza mediante la interpretación del contenido, de igual manera con la estructura del instrumento con relación a sus variables. El cuestionario que se usó para la siguiente investigación fue validado por expertos el cual analizaron las preguntas desarrolladas a fin de dar claridad, eficacia, y relevancia a su aplicación.

Tabla 4:

Validación de Juicios de expertos

Experto	Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Lourdes Nelly García Valdeavellano	Aplicable
2	Mg.	Zavaleta Orbegoso Lorenzo Martir	Aplicable
3	Mg.	Grijalva Salazar Rosario	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Dichos son los mecanismos por medio de los cuales se desarrolla una averiguación luego de que se ha recopilado la información y el proceso ha logrado el resultado deseado.

De los cuales al identificar la población de estudio y aplicando la muestra correspondiente a los colaboradores que pertenecen a la financiera se elaboró el cuestionario, lo cual se planteó las preguntas adecuadas con las dimensiones e indicadores, de tal manera que cuyas respuestas fueran medidas en un rango de 1 al 5.

Se procedió a la recopilación de información final y procesamiento posterior para su respectivo análisis.

3.6 Métodos de análisis de datos

Este trabajo de investigación tendrá el carácter ético básico de confidencialidad, confiabilidad aplicada por los asistentes, sobre el trabajo de investigación, lo que se hará dentro de las normas éticas, en general se aceptará toda la información que se haya recabado respecto a las encuestas realizadas a los asistentes.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo de investigación tendrá el carácter ético básico de confidencialidad, confiabilidad aplicada por los asistentes, sobre el trabajo de investigación, lo que se hará dentro de las normas éticas, en general se aceptará toda la información que se haya recabado respecto a las encuestas realizadas a los asistentes.

IV. RESULTADOS

4.1 Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable 1: Estrategias de cobranza

Para poder medir la confiabilidad de mi variable 1 que es estrategias de cobranza, se aplicó la medición de alfa de Cronbach, en el cual este método de medición permitió la correlación entre los ítems midiendo factores comunes. La variable estuvo desarrollada por 10 ítems, lo cual fue aplicada a la muestra obtenida. La siguiente información es procesada por el programa SPSS 26.0 de los cuales los resultados se presentan en un valor de confiabilidad de 100% y que se muestra a continuación.

Tabla 5:

Resultado de alfa de Cronbach de Variables 1: Estrategia de cobranza

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS

Tabla 6:

Estadística de fiabilidad de variable 1: Estrategias de cobranza

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,542	10

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS.

Interpretación:

Después de haber realizado el proceso de confiabilidad de la variable 1 Estrategias de cobranza con el alfa de Cronbach, los resultados mostraron un valor de 0.542 con respecto a los ítems de mi variable, demostrando que al ser mayor que 0.50 presenta un nivel de fiabilidad moderada y el cual la aplicación garantiza la utilización de investigación.

Confiabilidad de la variable 2: Morosidad

De igual manera para poder medir la confiabilidad de mi variable 2 que es morosidad, se aplicó la medición de alfa de Cronbach, en el cual este método de medición permitió la correlación entre los ítems midiendo factores comunes. La variable estuvo desarrollada por 10 ítems, lo cual fue aplicada a la muestra obtenida. La siguiente información es procesada por el programa SPSS 26.0 de los cuales los resultados se presentan en un valor de confiabilidad de 100% y que se muestra a continuación.

Tabla 7:

Resultado de alfa de Cronbach de Variable 2: Morosidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	32	100,0

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS

Tabla 8:

Estadística de fiabilidad de variable 2: Cobranza

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,353	10

Fuente: Elaboración propia utilizando el SPSS

Interpretación:

Luego de haber realizado el procedimiento de confiabilidad de mi variable 2 morosidad mediante el alfa de Cronbach, nos arrojó un valor de 0,353 con respecto a los ítems, dándonos a conocer que al ser menor de .049 el nivel de confiabilidad es baja para esta investigación.

4.2 Prueba de normalidad

Para trabajos futuros, cuando la muestra es menor a 50 recursos, se realiza la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, la cual tiene como objetivo determinar si la información obtenida luego de utilizar la herramienta tiene una distribución común o no se distribuye normalmente.

El valor de los signos se analiza en relación con la prueba. Luego se analizó el coeficiente Rho de Spearman a un nivel de significación de 0,05 para comprender el grado de interacción.

Si el Sig. Es menor a 0,05 se acepta la H1, la hipótesis se aprueba por lo cual se aplica una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Si el Sig. Es mayor a 0.05 se acepta la H0, la hipótesis se aprueba por lo cual se aplica una prueba paramétrica (Pearson).

Tabla 9:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
D1.1	,397	32	,000	,683	32	,000
D1.2	,280	32	,000	,851	32	,000
D1.3	,317	32	,000	,836	32	,000
D2.1	,187	32	,006	,908	32	,010
D2.2	,188	32	,006	,918	32	,018
D2.3	,211	32	,001	,868	32	,001
V_1	,141	32	,107	,970	32	,500
V_2	,133	32	,158	,967	32	,412

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Realizado la prueba de normalidad a mis variables y dimensiones se dio como resultado que todas las mis dimensiones muestran un valor menor al de 0.05 no se aplica una distribución normal, siendo así una prueba no paramétrica, y en este caso se aplicara el Rho de Spearman.

4.3 Prueba del Correlación

Prueba de Hipótesis General:

H1: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

H0: No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

Tabla 10:

Rho de Spearman de la variable 1 y la variable 2

		Correlaciones	
		V_1	V_2
Rho de Spearman	V_1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,420*
		N	,017
	V_2	Coeficiente de correlación	32
		Sig. (bilateral)	32
		N	,420*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,017

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

Interpretación

Habiendo realizado la prueba de Rho Spearman hemos corroborado la existencia de una relación positiva entre mis variables 1 y 2, en la cual resulto que $R= 0.420$, arrojándonos un Sig. de 0,017 Bilateral, por ello se entiende que entre mis variables Estrategias de cobranza y morosidad si existe ración positiva.

Prueba de Hipótesis Específicas 1:

H1: Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

H0: No existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

Tabla 11:

		Correlaciones		
			D1.1	V_2
Rho de Spearman	D1.1	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	V_2	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

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

Interpretación

En el siguiente cuadro hemos realizado el Rho de Spearman con la dimensión 1 y la variable 2, dando como resultado que el $R = 0.542$ y un Sig. Bilateral de 0.001, eso quiere decir que si hay una relación positiva y aceptamos la hipótesis específica de mi dimensión políticas de cobranza y mi variable morosidad.

Prueba de Hipótesis Específicas 2:

H1: Existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

H0: No existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

Tabla 12:

		Correlaciones		
		D1.2	V_2	
Rho de Spearman	D1.2	Coeficiente de correlación	1,000	,257
		Sig. (bilateral)	.	,156
		N	32	32
	V_2	Coeficiente de correlación	,257	1,000
		Sig. (bilateral)	,156	.
		N	32	32

Interpretación

La siguiente prueba aplicada a nuestra segunda hipótesis específica nos ha arrojado un $R=0.257$ con un Sig. Bilateral de 0.156 mayor a 0.05 y de la cual hemos concluido que en mi segunda hipótesis específica no existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la morosidad.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

H1: Existe relación significativa entre la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

H0: No Existe relación significativa entre la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad 2021.

Tabla 13:

		Correlaciones		
		D1.3	V_2	
Rho de Spearman	D1.3	Coeficiente de correlación	1,000	,102
		Sig. (bilateral)	.	,579
		N	32	32
	V_2	Coeficiente de correlación	,102	1,000
		Sig. (bilateral)	,579	.
		N	32	32

Interpretación

En la tercera hipótesis específica hemos tenido como resultado un $R=0.102$ y un Sig. de 0.579 la cual demostramos que la hipótesis específica no existe relación significativa entre la cobranza preventiva y la morosidad.

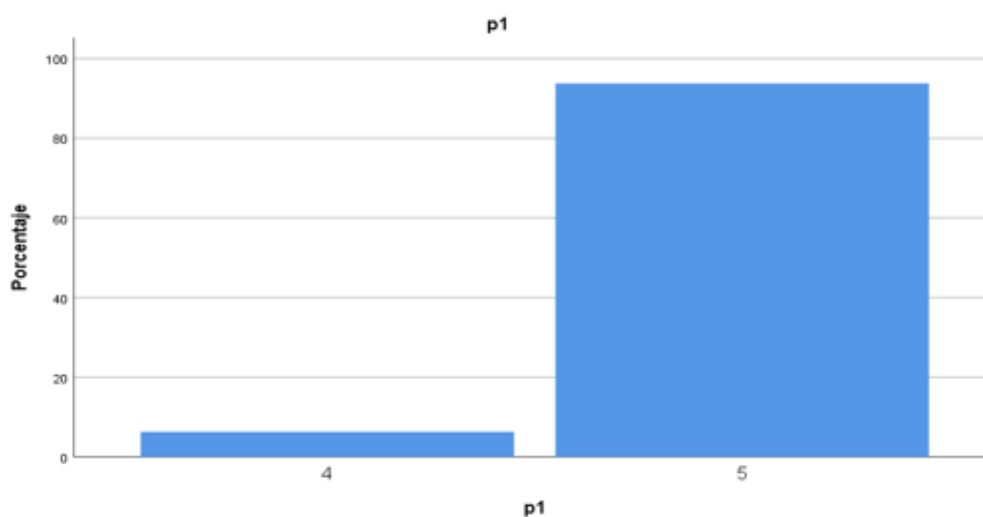
4.4 Análisis de distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Tabla 14

1. Existe un adecuado plan estratégico para la ejecución de la cobranza

		p1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	2	6,3	6,3	6,3
	5 <u>Siempre</u>	30	93,8	93,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 1:



Análisis. – La tabla 14 y gráfico 1 demuestra el 6,3% de trabajadores casi siempre aprueban que existe un proyecto estratégico para la ejecución de la cobranza y el 93,8% aprueban que siempre están de acuerdo.

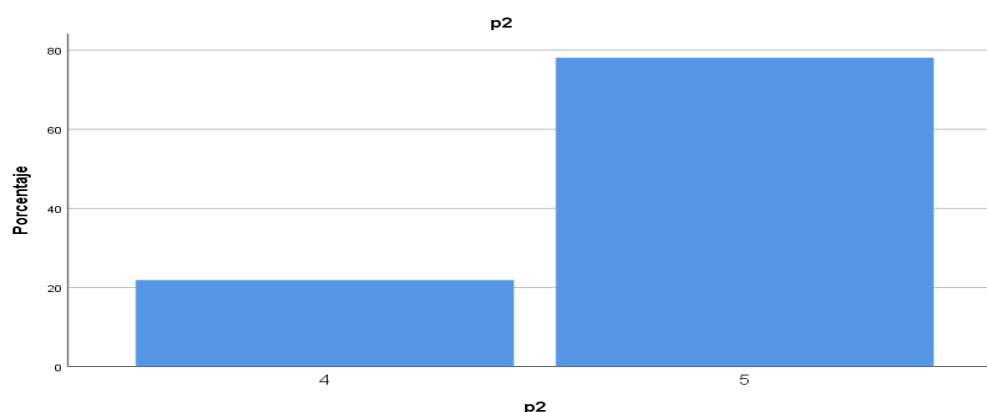
Comentario. – A los resultados obtenidos llegamos a demostrar que la mayoría de trabajadores confirmó que si existe un adecuado plan estratégico.

Tabla 15:

2. Se brinda charlas de orientación para realizar esta política

		p2		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	4 <u>Casi siempre</u>	7	21,9	21,9	21,9
	5 <u>Siempre</u>	25	78,1	78,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 2:



Analisis. - La tabla 15 y grafico 2 muestra que el 21,9% de participantes casi siempre aprueban que existen charlas de orientación para realizar esta política y el 78,81 aprueban que siempre están de acuerdo.

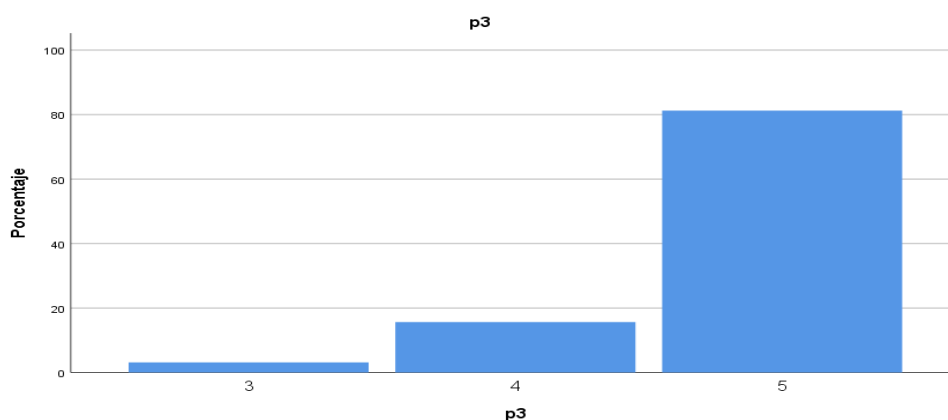
Comentario. – La población encuestada afirmo que si cumplen con las charlas de orientación.

Tabla 16:

3. Se le brinda información y orientación al área de cobranza

		p3		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		Frecuencia	Porcentaje		
	3 <u>A veces</u>	1	3,1	3,1	3,1
	4 <u>Casi siempre</u>	5	15,6	15,6	18,8
	5 <u>Siempre</u>	26	81,3	81,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 3:



Análisis. – La tabla 16 y gráfico 3 demuestra que el 3.1% de trabajadores a veces se les brinda información y orientación en el área de cobranza, mientras que el 15.6 % opina que casi siempre y el 81.3% dan como respuesta que siempre se le brinda información y orientación en el área de cobranza.

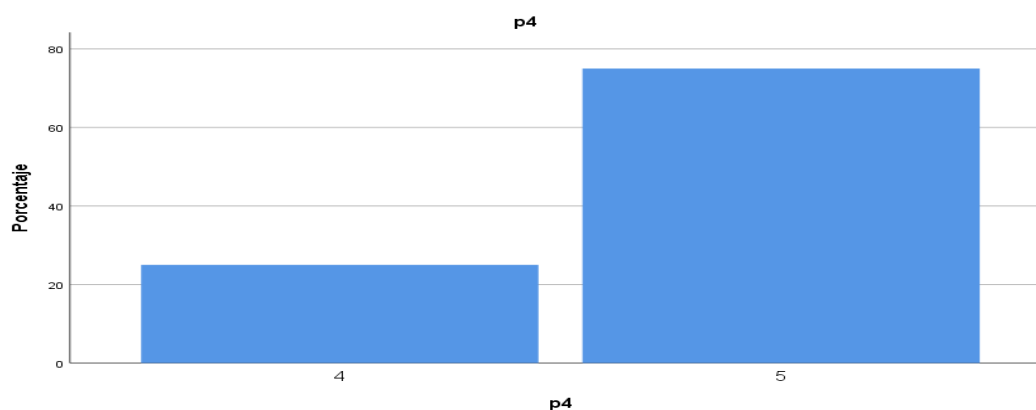
Comentario. – El número elevado de colaboradores que afirman la orientación acorde con el área de cobranza es mayor.

Tabla 17:

4. Se les informa u orienta en temas relacionados sobre seguimiento al cliente

		p4			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	8	25,0	25,0	25,0
	5 <u>Siempre</u>	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 4:



Análisis. – La tabla 17 y grafico 4 demuestra el 25.0% de colaboradores casi siempre se le informa y orienta en temas relacionados sobre seguimiento al cliente mientras que el 75,0% afirma que siempre.

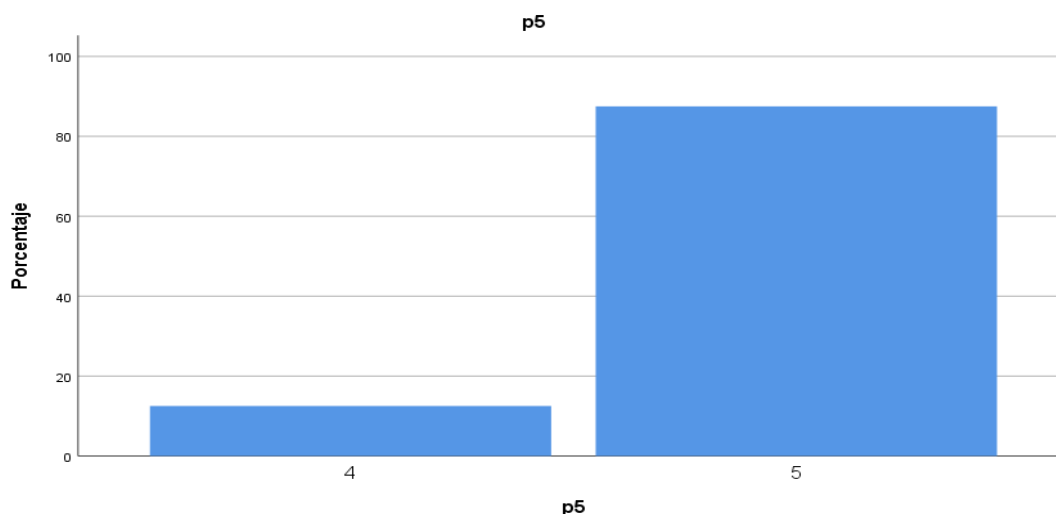
Comentario. – El esquema muestra que siempre se les informa y orienta al área respectiva sobre el seguimiento al cliente.

Tabla 18:

5. Cuenta con un documento de gestión que contemple de manera estandarizadas disposiciones para ejecutar la gestión de cobranza

		p5			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	4	12,5	12,5	12,5
	5 <u>Siempre</u>	28	87,5	87,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 5:



Análisis. – La tabla 18 y grafico 5 se observa que el 12.5% de participantes respondió casi siempre cuenta con un documento de gestión que complete de manera estandarizada las disposiciones para ejecutar la gestión de cobranza mientras que el 87.5% de colaboradores respondió que siempre.

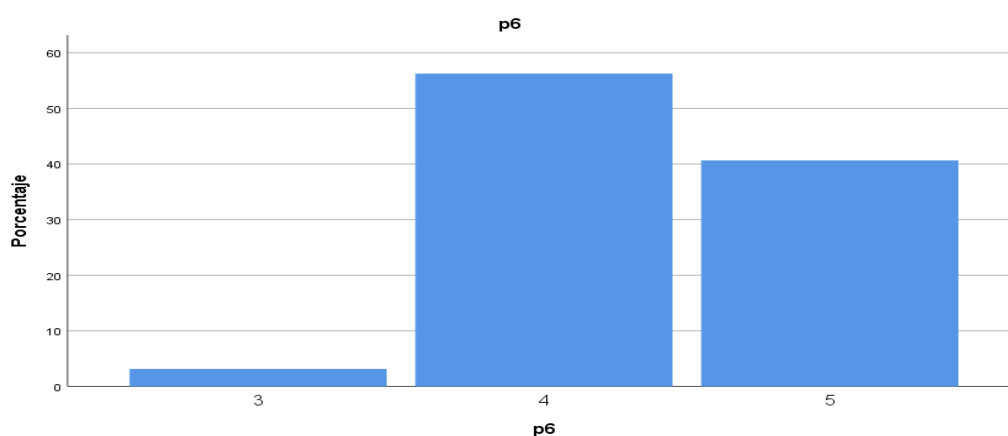
Comentario. – Para la figura anterior se observa que la gran mayoría de colaboradores asegura que si cuenta con dicho documento.

Tabla 19:

6. Se conoce el proceso el cual hace la notificación por escrito

		p6		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	3 <u>A</u> veces	1	3,1	3,1	3,1
	4 <u>Casi</u> siempre	18	56,3	56,3	59,4
	5 <u>Siempre</u>	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 6:



Análisis. – La tabla 19 y el gráfico 6 vemos que el 3,0% de personas responde a veces, el 56,3% responde que casi siempre y el 40,6% responde que siempre se conoce el proceso el cual hace la notificación por escrito.

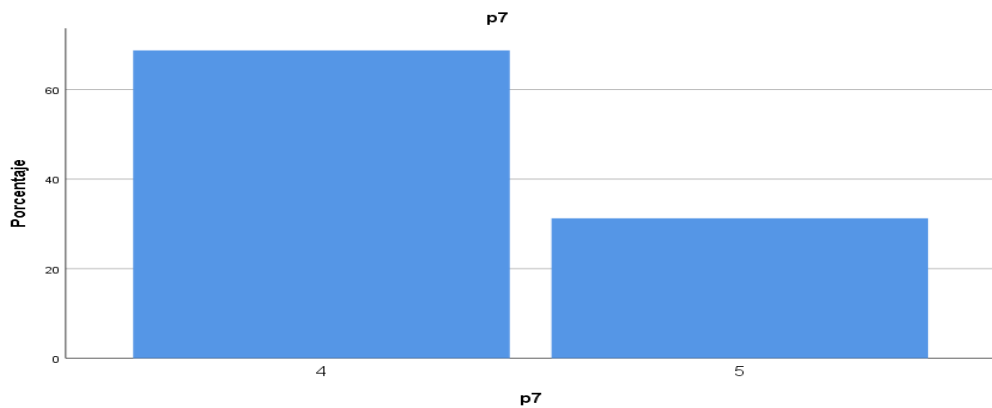
Comentario. – La tabla afirma que casi siempre se emplea cedulas de notificación por escrito.

Tabla 20:

7. El área de recuperaciones esta informado sobre cómo proceder a las notificaciones telefónicas

		p7		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	4 <u>Casi</u> siempre	22	68,8	68,8	68,8
	5 <u>Siempre</u>	10	31,3	31,3	100,0
	Total	g32	100,0	100,0	

Grafico 7:



Análisis: La tabla 20 y grafico 7 verificamos que el 68,8% de empleados nos da como respuesta casi siempre y el 31,3% responde que siempre el área de recuperaciones esta informado de cómo proceder a las notificaciones telefónicas.

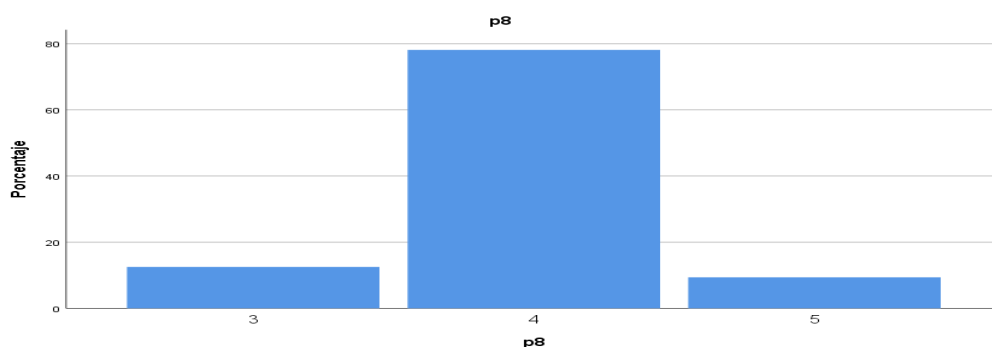
Comentario. – La muestra nos afirma que casi siempre se procede con las notificaciones telefónicas.

Tabla 21:

8. Las notificaciones legales están dirigidas a todos los participantes del crédito

		p8			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 <u>A</u> veces	4	12,5	12,5	12,5
	4 <u>Casi</u> siempre	25	78,1	78,1	90,6
	5 <u>Siempre</u>	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 8:



Análisis: La tabla 21 y grafico 8 muestra el 12,5% responden a veces, el 78,1% casi siempre y el 9,4% respondieron que siempre las notificaciones legales están dirigidas a todos los participantes del crédito.

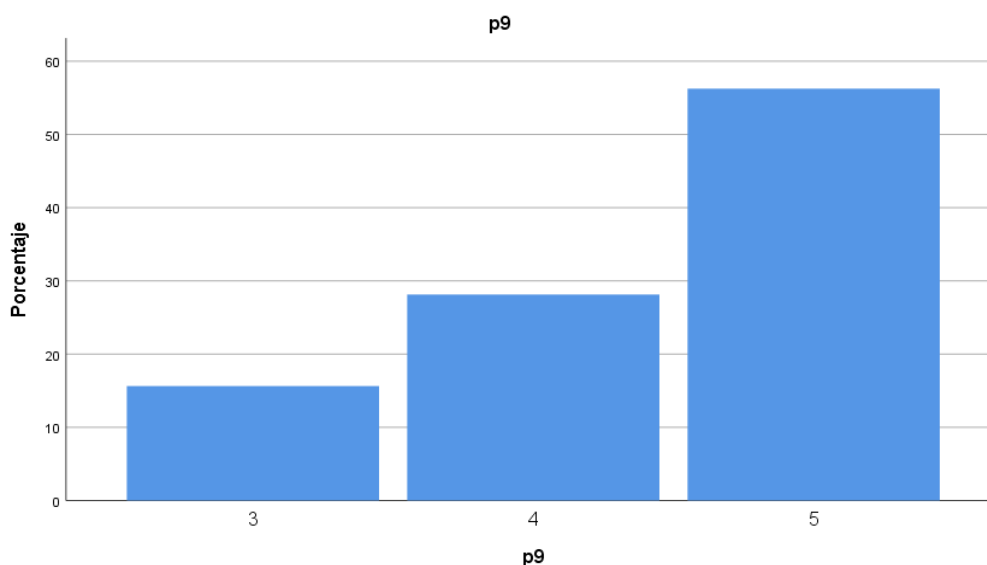
Comentario. – Según se detalla en el grafico casi siempre se notifica a los participantes del crédito.

Tabla 22:

9. Se capacita para la realización de cobranzas personalizadas

		p9		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	3 <u>A veces</u>	5	15,6	15,6	15,6
	4 <u>Casi siempre</u>	9	28,1	28,1	43,8
	5 <u>Siempre</u>	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 9:



Análisis: La tabla 22 y grafico 9 tenemos el 15,6% de participantes respondieron a veces, el 28,1% respondieron casi siempre y el 56,3% respondió que siempre se capacita para la realización de cobranzas personalizadas.

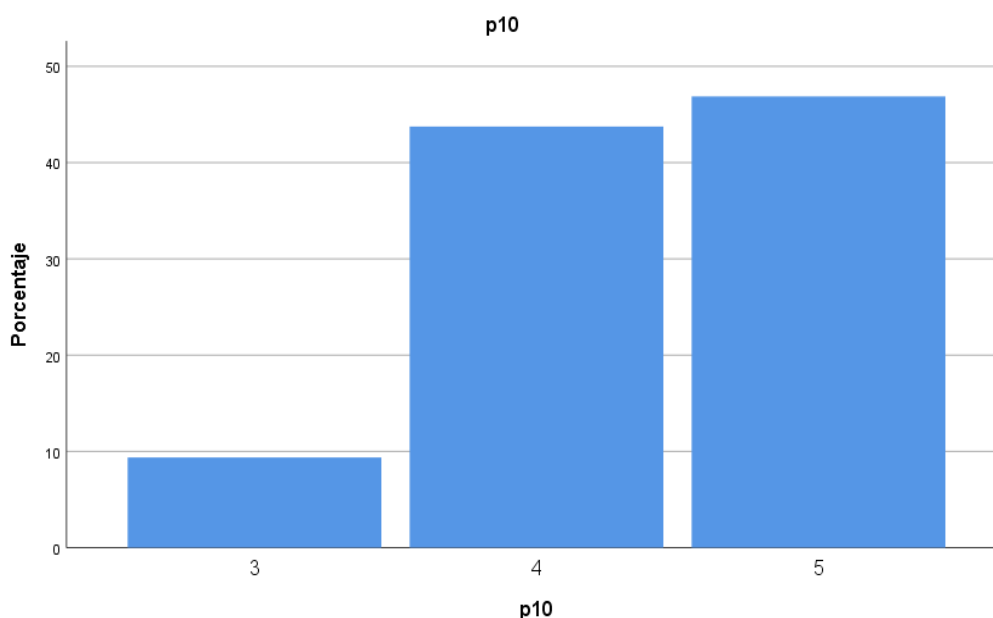
Comentario. – Para el siguiente resultado siempre se cumple con las capacitaciones.

Tabla 23:

10. Se brinda a los gestores de servicios un listado de clientes con cuotas vencidas con la finalidad de contar con un compromiso de pago

		p10			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 <u>A</u> veces	3	9,4	9,4	9,4
	4 <u>Casi</u> siempre	14	43,8	43,8	53,1
	5 <u>Siempre</u>	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 10



Análisis: La tabla 23 y gráfico 10 verificamos, 9,4% de trabajadores responde que a veces, el 43,8% responde casi siempre y el 46,9% responde que siempre se brinda a los gestores de servicios un listado de clientes con cuotas vencidas con la finalidad de contar con un compromiso de pago.

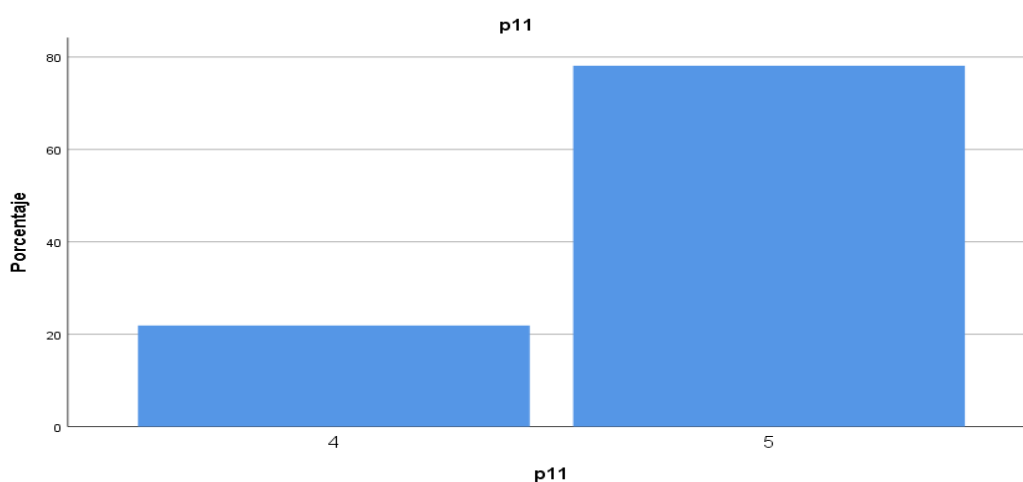
Comentario. – En la figura anterior se observa que a los gestores de servicio siempre se les brinda un listado de sus clientes de sus comportamientos.

Tabla 24:

11. Se les imparte información acerca de los vencimientos de pago

		p11		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	7	21,9	21,9	21,9
	5 <u>Siempre</u>	25	78,1	78,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 11



Análisis: La tabla 24 y gráfico 11 tenemos, 21,9% de participantes responde casi siempre y el 78,1% responde que siempre se les imparte información acerca de los vencimientos de pago.

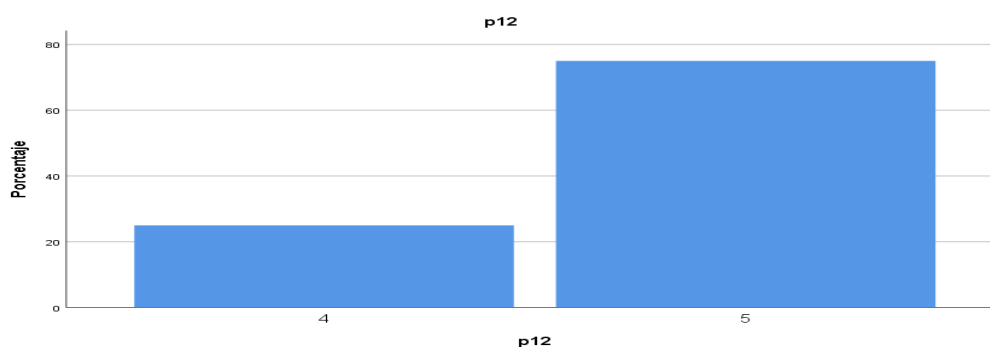
Comentario. – Según cuadro anterior la mayoría de colaboradores siempre se les informa sobre los vencimientos de sus clientes.

Tabla 25:

12. Se da información y orientación acerca de gestión y recuperación de créditos

		p12		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	8	25,0	25,0	25,0
	5 <u>Siempre</u>	24	75,0	75,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 12



Análisis: La tabla 25 y gráfico 12 verificamos que el 25,0% de trabajadores respondió casi siempre y 75,0% respondió que siempre se da información y orientación acerca de gestión y recuperación de créditos.

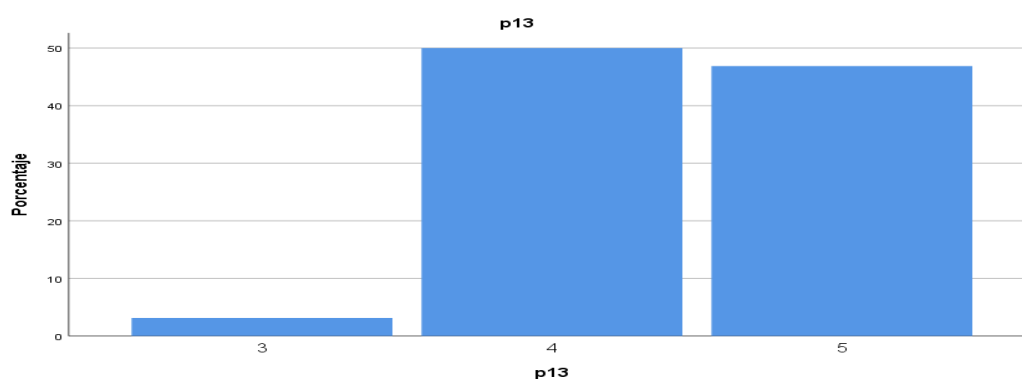
Comentario. – Según los colaboradores afirman que siempre se les imparte información y orientación en el tema de gestión y recuperaciones de créditos.

Tabla 26:

13. Por parte de la financiera, se les brinda información relacionado sobre operaciones acordadas con el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 3 <u>A</u> veces	1	3,1	3,1	3,1
4 <u>Casi</u> siempre	16	50,0	50,0	53,1
5 <u>Siempre</u>	15	46,9	46,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 13:



Análisis: La tabla 26 y grafico 13 verificamos que el 3,1% de los responsables respondió a veces, el 50,0% dio respuesta casi siempre y el 46,9% contestaron siempre por parte de la financiera se brinda información relacionada sobre operaciones acordadas con el cliente.

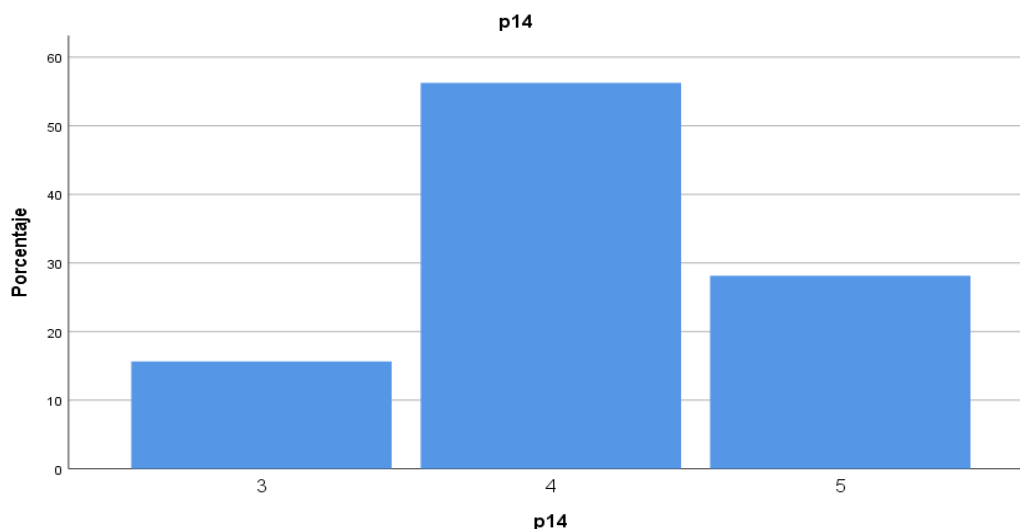
Conclusión. – Para el cuadro anterior los resultados muestran que casi siempre se le brinda información relacionada con las operaciones con el cliente.

Tabla 27:

14. Como financiera considera usted que el incumplimiento del pago de los créditos obedece a dificultades en la capacidad de pago

		p14		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	3 <u>A</u> veces	5	15,6	15,6	15,6
	4 <u>Casi</u> siempre	18	56,3	56,3	71,9
	5 <u>Siempre</u>	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 14



Análisis: La tabla 27 y grafico 14 verificamos, 15,6% de colaboradores indico a veces, el 56,3% dio como respuesta casi siempre y el 28,1% respondió que siempre la financiera considera que es el incumplimiento de pagos.

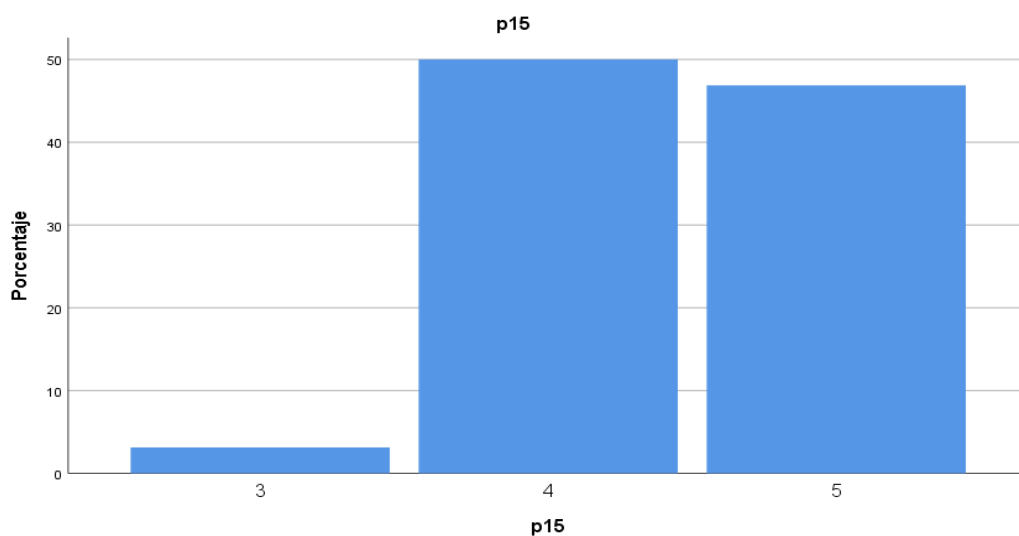
Comentario. – Para nuestro personal considera que casi siempre el incumplimiento de los créditos se debe a las dificultades en la capacidad de pago.

Tabla 28:

15. Aplica acciones y estrategias de recuperación de créditos que no han iniciado acciones judiciales

		p15		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	3 <u>A veces</u>	1	3,1	3,1	3,1
	4 <u>Casi siempre</u>	16	50,0	50,0	53,1
	5 <u>Siempre</u>	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico 15



Análisis: La tabla 28 y gráfico 15 verificamos, 3,1% de empleados respondieron a veces, el 50,0% respondió casi siempre y el 46,9% respondió que siempre se aplica acciones y estrategias de recuperación de créditos que no han iniciado acciones judiciales.

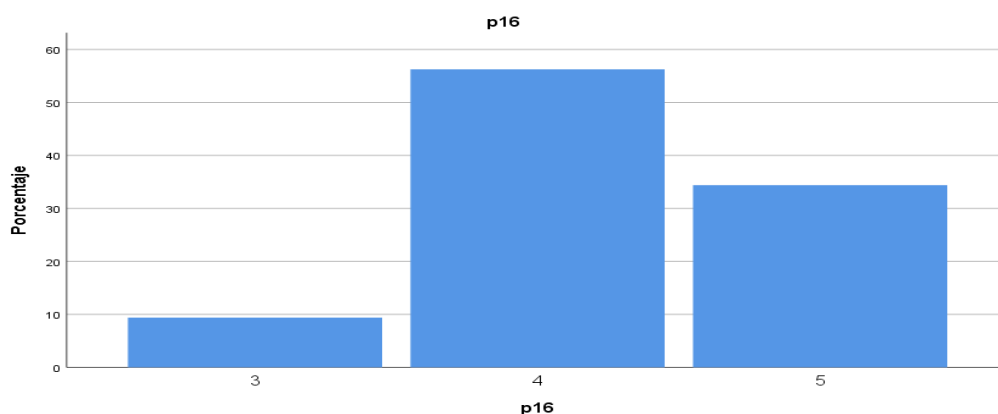
Comentario. – Casi siempre se aplica acciones y estrategias para recuperar créditos que no han iniciado acciones legales según encuesta realizada a los participantes.

Tabla 29:

16. Se da información acerca de los créditos extrajudiciales y judiciales

		p16		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	3 <u>A veces</u>	3	9,4	9,4	9,4
	4 <u>Casi siempre</u>	18	56,3	56,3	65,6
	5 <u>Siempre</u>	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Grafico 16:



Análisis: La tabla 29 y grafico 16 podemos verificar que el 9.4% de los trabajadores respondieron a veces, el 56,3% respondieron casi siempre y el 34,4% respondieron que se da información acerca de los créditos extrajudiciales y judiciales.

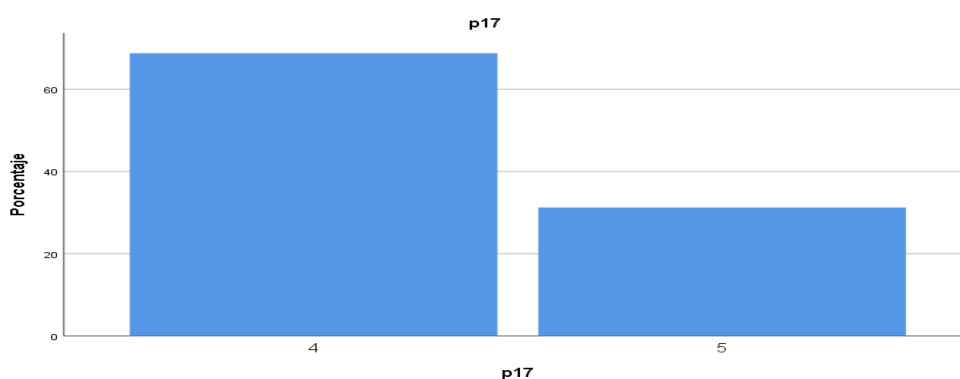
Comentario. -La muestra nos arrojó que frecuentemente se da información sobre los créditos extrajudiciales.

Tabla 30:

17. Las conciliaciones de deuda se ejecutan en atención a la situación contable del crédito

		p17		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	22	68,8	68,8	68,8
	5 <u>Siempre</u>	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 17:



Análisis: La tabla 30 y gráfico 17 verificamos el 68,8% de colaboradores respondió casi siempre y el 31,3% respondió que casi siempre las conciliaciones de deuda se ejecutan en atención a la situación contable del crédito.

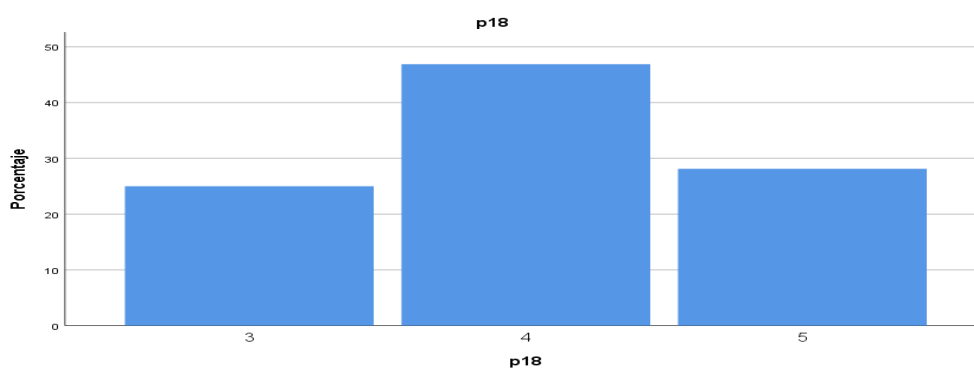
Comentario. – En el siguiente grafico se concluye que el resultado fue que casi siempre se aplican mecanismos alternativos en la situación contable del crédito.

Tabla 31:

18. La gestión de recuperación puede ser efectuada mediante servicios externos

		p18			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3 <u>A veces</u>	8	25,0	25,0	25,0
	4 <u>Casi siempre</u>	15	46,9	46,9	71,9
	5 <u>Siempre</u>	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 18:



Análisis: La tabla 31 y gráfico 18 podemos observar el 25,0% de empleados respondieron a veces, el 46,9% respondieron casi siempre y el 28,1% respondieron que siempre la gestión de recuperación puede ser efectuada mediante servicios externos.

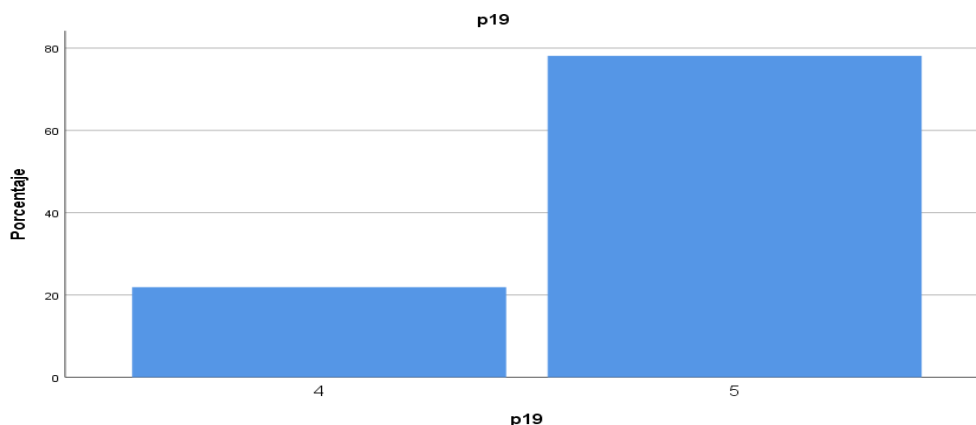
Comentario. – Para la mayoría de los empleados afirma que casi siempre las operaciones de recuperación se pueden dar mediante servicios externos.

Tabla 32:

19. Se coordina las estrategias de recuperación de deudores no minoristas

		p19		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	7	21,9	21,9	21,9
	5 <u>Siempre</u>	25	78,1	78,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 19:



Análisis: Tabla 32 y gráfico 19 podemos observar que el 21,9% de asistentes responden casi siempre y el 78,1 % responde que siempre se coordina las estrategias de recuperación de deudores no minoristas.

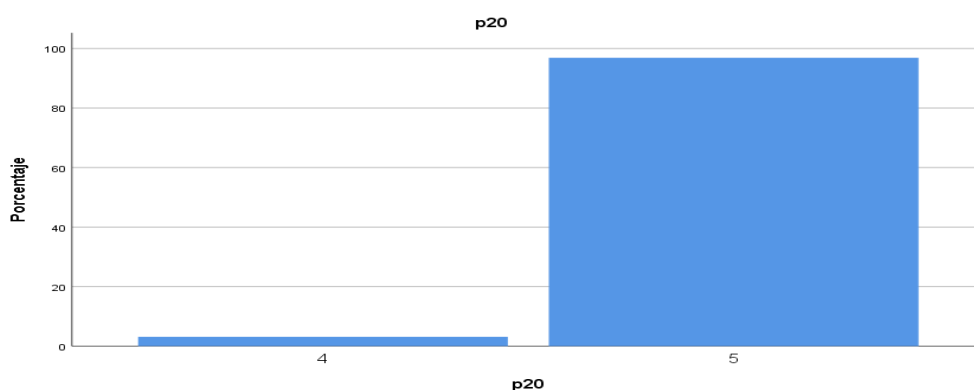
Comentario. – Podemos afirmar que para la mayoría de los trabajadores establecen las estrategias de recuperación a deudores.

Tabla 33:

20. La planificación de la recuperación de créditos se establece en un trabajo anual

		p20		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	4 <u>Casi siempre</u>	1	3,1	3,1	3,1
	5 <u>Siempre</u>	31	96,9	96,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Gráfico 20:



Análisis: La tabla 33 y gráfico 20, podemos aclarar que el 3,1% de participantes dio como respuesta casi siempre y el 96,9% respondió que siempre la planificación de la recuperación de créditos se establece en un trabajo anual.

Comentario. – Revisando el contenido del siguiente gráfico se concluyó que los encuestados afirman que siempre se adecuan al plan anual de trabajo.

DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados, se continuó con una discusión que el objetivo general del estudio, a saber: determinar cómo se vinculan las estrategias de cobranza y las deudas de Caja Trujillo, distrito de Otuzco, en el año 2021. Los datos anteriores están en SPSS vs 26, con 10 puntos para cada variable. Después de la encuesta, se utiliza el software antes mencionado para procesar los datos. El instrumento de precisión utilizado es el Alfa de Cronbach y tiene una probabilidad del 100%. La estrategia de selección es de 0,542 variables y su relación con la tasa de criminalidad, respectivamente. Según Hernández, R. et al., nos da valores altos. (2014) consideraron que más cerca de 1 es aceptable y confiable.

Aceptando un supuesto general de existente una correlación significativa entre tácticas de cobranza y delincuencia en la zona Caja Trujillo Otuzco - La Independencia 2021, usamos el coeficiente de correlación de Spearman para obtener un $Rho=0.420$ con sig de 0,017, en medio de las cambiantes: táctica de cobranza y delincuencia, que es moderadamente positivo. correlaciona y su grado es menor a 0.05 (Sig.= 0.000 < 0.05), por lo cual rechazamos la premisa nula y aceptamos la premisa general.

A través del procedimiento en el estudio, se determinó que las Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad influye significativamente por la liquidez de Caja Trujillo – Distrito Otuzco, para poder admitir la hipótesis general de la siguiente investigación, el coeficiente de correlación de Spearman resulto que el $Rho = 420$ con Sig. de 0,017, lo cual señala que si hay una correlación positiva moderada. El adecuado control de la morosidad atribuye tener mayor liquidez y una adecuada rentabilidad, En los procesos que realiza la financiera se debe recudir el nivel de morosidad a un nivel óptimo con un debido método estadístico, se llega al termino de que la morosidad afecta en la capacidad de pago de los clientes de Empresa Caja Trujillo Caja Trujillo – Distrito Otuzco.

En la hipótesis especifica 01, arrojo como resultado a través del coeficiente de correlación de Spearman, un $Rho =0.542$ con sig.=0,01, quiere decir que si hay una relación positiva y aceptamos la hipótesis especifica de mi dimensión políticas de cobranza y mi variable morosidad.

Para la premisa específica 02, de la presente indagación, por medio, del coeficiente de correlación de Spearman, arrojo como consecuencia; un costo de $Rho = 0.257$ con sig 0,156, la cual hemos concluido que en mi segunda premisa específica no existe interacción significativa entre el seguimiento al cliente y la morosidad.

Para la conjetura específica 03 de la presente averiguación, por medio, del coeficiente de correlación de Spearman, arrojo como consecuencia; un costo de $Rho = 0.102$ con sig de 0,579, la cual demostramos que la conjetura específica no existe interacción una interacción significativa entre la cobranza preventiva y la morosidad.

La estrategia de cobranza y su relación con la morosidad permite a la organización el controlar los riesgos de la cartera de créditos lo que reduciría el grado de morosidad. De la misma forma Delgado y Darwin (2020) Gestión de cobranza para disminuir la morosidad, siendo fundamental para la organización. Inga y Grisella (2021) la siguiente investigación presenta como finalidad principal plantear estrategias de cobranza.

Es necesario que la estrategia de cobranza y su relación con la morosidad ayude a recuperar la cartera de la cobranza vencida aplicando sistemas, procesos y buenas prácticas.

Es la ejecución correcta de seguimiento y control del proceso de cobranza, es una de las principales acciones más importantes de la financiera, son las estrategias de recuperación que deben personalizarse y desarrollarse de acuerdo con los fines de una buena recaudación para la optimizar las pérdidas de cuentas por cobrar.

Finalmente, en Cobranza y Morosidad es la acción de cobranza que a través de acciones y de convencimiento contra los clientes usando los recursos de comunicación para notificar las deudas, otorgar facilidades de pago y fomentar el pago en su debido tiempo.

Observaciones de trabajos anteriores: Ugalde y Anjija (2018) El siguiente trabajo de investigación se titula Gestión de cobranza y su impacto en las tasas de incumplimiento de préstamos. El objetivo principal es determinar cómo afecta la

gestión del cobro de deudas a la delincuencia. De manera similar, en un estudio de seguimiento, Bruno y Tania (2017) tuvieron como objetivo “diagnosticar el gobierno corporativo en relación con el cobro de deudas”. Delgado y Darwin (2020) proponen un marco de gestión de cobranzas para reducir la delincuencia en un estudio de seguimiento titulado “Gestión de cobranzas para la reducción de la delincuencia como objetivo general”.

Carrera (2017) en su artículo Análisis de gestión de deudores señaló que existe una correlación significativa entre las estrategias de cobro y las tasas de delincuencia, que las entidades carecen de un escrutinio suficiente y que existe una necesidad urgente de controles para verificar su capacidad de cobro. y sistemas de registro Obtenga información relevante. Esto significa que la tecnología crediticia y el cobro de deudas se utilizan incorrectamente, y no se puede garantizar que la recuperación de las carteras de activos resulte en deudas. Su base teórica se basa en conceptos como la cobranza, la investigación, los deudores, el seguimiento y la gestión de la cobranza.

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta al objetivo general se determinó cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021, con los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se dio la conclusión que existe una relación verdadera de mis variables 1 y 2, el cual resulto que $R= 0.420$, y un Sig. de 0,017 Bilateral, por lo que se entiende que las variables si existe ración positiva.

Como segunda conclusión tomamos en cuenta el primer objetivo específico que es establecer cómo se relaciona la política de cobranza, morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021, el cual también aplicamos la prueba de Rho de Spearman con la dimensión 1 y la variable 2, siendo este el resultado que $R= 0.542$ y con un Sig. Bilateral de 0.001, eso quiere decir que si hay una relación positiva y también aceptamos el primer objetivo.

Para mi tercera conclusión también hemos tomado el segundo objetivo específico que es determinar cómo se relaciona el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021, y del cual se tomó la prueba aplicada Rho de Spearman resultando que $R=0.257$ con un Sig. Bilateral de 0.156 mayor a 0.05 y en conclusión determinamos que en mi segundo objetivo específico no sucede relación significativa.

Y por ultima conclusión tomamos el tercer objetivo específico que es determinar cómo se relaciona la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Otuzco – La Libertad periodo 2021, que también aplicamos la prueba de Rho de Spearman resultado un $R= 0.102$ y un Sig. de 0.579 y demostrándonos que no procede ninguna relación significativa.

RECOMENDACIONES

Luego de haber desarrollado el presente estudio a la financiera de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021 se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al administrador de Caja Trujillo Agencia Otuzco realizar seguimiento en la aprobación de créditos, con la finalidad de reducir la mora en créditos otorgados, evaluar efectivamente a los clientes para evitar carteras vencidas de esta manera se pueda identificar con anticipación y evitar problemas de pago.

Sugerir al jefe del área de Recuperaciones que deberá realizar estrategias de cobranza y gestión oportuna en el incumplimiento de créditos de acuerdo con el Plan anual establecido.

Proponer a los gestores de cobranza el recobro de la deuda acorde a los días atrasados aplicando mecanismos de negociación, estrategias y canales de recuperación.

Las estrategias de cobranza deben cumplirse dentro de los plazos que facultan las normas internas bajo responsabilidad

Indicar a Recursos Humanos, seguir realizando capacitaciones al personal de negocios y áreas afines sobre las disposiciones con la finalidad de tomar conocimiento y proponer mejoras en los lineamientos de estrategia del negocio a evaluar.

REFERENCIAS

Alfaro Q y Vargas C (2016), en su tesis: “Las políticas de Cobranza como Determinante del Nivel de la Morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú en la Ciudad de Trujillo año 2016”, Universidad Privada Antenor Orrego, Para Obtener el Título Profesional de Contador Público,
file:///C:/Users/ADMINIST/Downloads/RE_CONT_JOSE.ALFARO_KATHERIN_VARGAS_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PD

Ayala , J (2017), en su tesis: “Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos Microempresa en CrediScotia Financiera agencia Moshoqueque, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Chiclayo,
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brachfield.P: Medidas para hacer frente a la morosidad,
<https://www.diariocritico.com/noticia/495832/emprendedores-2020/medidas-parahacer-frente-a-la-morosidad.htm>

Brachfield, P. J. (2017). Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones. Barcelona, España,
http://perebrachfield.com/wpcontent/uploads/woocommerce_uploads/2017/01/Manual_Aprenda_A_Recobrar_Impagados_En_7_Lecciones_Brachfield_2017.pdf

Caballero, B (2017, P.1) en su Compendio Contable Ratios Financieros. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/ratios>

Cerón J, Paula N y Mera B, Llangarí V, Fernandez D, Vinueza y Je Villamarin J (2017): “Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017). En línea

<http://www.eumed.net/coursecon/ecollat/ec/2017/recuperación-cartera-ecuador.html>

Coello, A. Actualidad Empresarial N°336- primera quincena de octubre 2015- VII Área de Finanzas y Mercados de Capital- Ratios Financieros
Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/293891576/RATIOS>

Contreras, R (2017), en su tesis: “Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016, Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo, para Obtener el Título de Contador Público”,
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel, L. (2016), en su tesis “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco- Jaén 2015, Universidad Señor de Sipán, para Optar el Título Profesional de Contador Público”,
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1

Clausewitz, K, (México, 1977), en su libro “El Arte de la Guerra”, citado por Contreras Infante (2017).

<https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicionconestrategica-fred-david.pdf>

Formación alcabala capítulo 1, gestión y cobranza pg.20
<https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

Flores, M (2017) en su tesis: Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de la empresa Electronorte S.A.C Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque 2017 para Obtener el Título Profesional de Contador Público-Universidad Cesar Vallejo.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28460/Flores_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, S, 2016 manual práctico de estados financieros pg. 583 recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/359254694/MANUAL-PRACTICO-DE-ESTADOSFINANCIEROS-pdf>

Fred.R, (201) Conceptos de Administración Estratégica Décima Edición (P.11)
Editorial Pearson Educación México 2016,
<https://issuu.com/giaagu/docs/conceptosde-administracion-estrategica>
<http://www.eumed.net/cursecon/ecollat/ec/2017/recuperación-cartera-ecuador.html>

Gitman, L y Zutter, C. (2016). Principios de administración financiera. (12da ed.). (p.566) México: Pearson educación.

<https://www.studocu.com/es/document/universidad-diego-portales/recursoshumanos/soluciones-de-libro/principios-de-administracion-financiera-12edigitman/1538704/view>

Hernández, Fernández, C, & Baptista M.D. (2014). Metodología de la investigación (sexta ed.) México D.F. México: Mc Graw Hill.

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Ilan Y noroña (2017) Elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestión financiera de Productos Rino – Universidad de Guayaquil para Optar el Título de Contador Público”.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20004/1/TESIS%20ESTRATEGIA%20CREDITICIAS%20LAM%20Y%20ZARUMA%20FINAL.pdf>

Informa Belmont citado por USS (2014) Criterios Éticos

www.uss.cl/wp-content/uploads/2014/12/2

Maldonado, J. La Metodología de la Investigación (fundamento)(setiembre.2015)

https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/a_metodologia_de_la_investigacion

Mera, M y Ordoñez R (2017): "Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017).

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Miranda S, Romina A (2018) en su tesis: Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao -2017) para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración -Universidad Cesar Vallejo, [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, J.A.& Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria

<https://es.scribd.com/doc/297234558/Credito-y-Cobranza-pdf>

Nole, Z, G (2015), en su tesis: Estrategias de cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A, Universidad Señor de Sipán para Obtener el Título en Licenciada en Administración

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Núñez T. y Pinedo R, (2018), en su tesis "Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el índice de Morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C de Trujillo, 2018",

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15139>

Ramírez, V (2016), en su Tesis: "Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa "Comercial Facilito" de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los RíosEcuador"., Universidad Regional Autónoma de

los Andes para Optar el Título en Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Reyes, A (2000) citado por Miranda R (2017, p.28), políticas de cobranza

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ricra, M (2014) Actualidad empresarial (Revista de investigación y negocios), Análisis Financiero en las empresas. Editores pacífico.

https://www.academia.edu/34688266/Libro_Analisis_Financiero_-_Maria_Ricra_Milla

Rivero, A (2014), en su tesis: “Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio) para Optar el Título de Licenciado en Administración Comercial – Universidad de Carabobo- Venezuela”

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>

Rizo. E, Revista Ciclo de Riesgo Perú (2017, Pg.32, 33 y 34) grupo editorial comunica 2

<http://cicloderiesgo.com/revista-ciclo-de-riesgo-peru-edicion2.pdf>

Rojas, J, (2018), en su tesis: “La Estrategia de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de Agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey, 2018, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20ILICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soriano, M en su libro “Introducción a la contabilidad y las finanzas” (2010, pg.34),

https://issuu.com/flavioo.penaprior/docs/introducción_a_la_contabilidad_y_l

Pedraza, E, <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Vargas, C. La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica de la Revista Educación 33(1), ISSN: 0379-7082, 2009 P.159, <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Yancce, M (2017), en su tesis: “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate2014-2016, Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo –Lima, Tesis para Optar el Grado Académico de: Maestra en Finanzas”.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancce_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1. ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Las estrategias de cobranza son los pasos y conjunto de acciones que ayudan a recuperar la cartera de la cobranza vencida aplicando metodología, procesos y buenas prácticas.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada.	<p>Políticas de cobranza</p> <p>Seguimiento al usuario</p> <p>Cobranza preventiva y persuasiva</p>	<p>-Periodo de cobranza</p> <p>-Cobranza</p> <p>-Descuento por pronto pago</p> <p>-Notificación por escrito</p> <p>-Notificaciones telefónicas</p> <p>-Notificación legal</p> <p>-Cobranzas personales</p> <p>-Resoluciones de cobranza</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi Nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi Siempre</p> <p>5= Siempre</p>

<p>V.2. MOROSIDAD</p>	<p>El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Moroso – fonéticamente hablando- es un vocablo de la lengua castellana que, por su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de 3 vocales fuertes) provoca una impresión agradable en el oyente, por más que su significado no siempre es tan bonito.</p>	<p>Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada.</p>	<p>Cartera vencida</p> <p>Cartera morosa</p> <p>Coyuntura económica</p>	<p>-Calendario de pago</p> <p>-Vencimiento de pago</p> <p>-Índice de morosidad</p> <p>-Cartera morosa</p> <p>-Razón corriente</p> <p>-Razón acida</p> <p>-Flujo de caja</p> <p>-Rotación de capital de trabajo</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi Siempre</p> <p>5= Siempre</p>
----------------------------------	--	---	--	--	---

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Titulo: "Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad Periodo 2021".						
Autores: Saavedra Castillo, Danny Lili y Gonzales Farro, Billy Percy						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 a) Estrategias de cobranza			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	CRITERIO DE MEDICION
¿Cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021?	Determinar cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021.	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021.	Políticas de cobranza	-Periodo de cobranza	1. Existe un adecuado plan estratégico para la ejecución de la cobranza.	1= Nunca
			Seguimiento al usuario	-Cobranza -Descuento por pronto pago	2. Se brinda charlas de orientación para realizar esta política. 3. Se le brinda información y orientación al área de cobranza. 4. Se les informa u orienta en temas relacionados sobre seguimiento al cliente. 5. Cuenta con un documento de gestión que contemple de manera estandarizadas disposiciones para ejecutar la gestión de cobranza	
			Cobranza persuasiva y preventiva	-Notificación por escrito -Notificaciones telefónicas -Notificación legal -Cobranzas personales -Resoluciones de cobranza	6. Se conoce el proceso el cual hace la notificación por escrito. 7. El área de recuperaciones esta informado sobre cómo proceder a las notificaciones telefónicas. 8. Las notificaciones legales están dirigidas a todos los participantes del crédito. 9. Se capacita para la realización de cobranzas personalizadas. 10. Se brinda a los gestores de servicios un listado de clientes con cuotas vencidas con la finalidad de contar con un compromiso de pago.	2= Casi nunca. 3= A veces

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2 b) Cobranza			
¿Cómo se relaciona las políticas de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021?	Determinar cómo se relaciona la política de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021	Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021	Cartera vencida	-Calendario de pago -Vencimiento de pago	11. Se les imparte información acerca de los vencimientos de pago. 12. Se da información y orientación acerca de gestión y recuperación de créditos. 13. Por parte, se les brinda información relacionado sobre operaciones acordadas con el cliente. 14. Como financiera considera usted que el incumplimiento del pago de los créditos obedece a dificultades en la capacidad de pago.	4= Casi siempre
¿Cómo se relaciona el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021?;	Determinar cómo se relaciona el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021	Existe relación significativa entre el seguimiento al usuario y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021		Cartera morosa	-Créditos refinanciados -Créditos judiciales	15. Aplica acciones y estrategias de recuperación de créditos que no han iniciado acciones judiciales. 16. Se da información acerca de los créditos extrajudiciales y judiciales. 17. Las conciliaciones de deuda se ejecutan en atención a la situación contable del crédito.
¿Cómo se relaciona la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco	Determinar cómo se relaciona la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco	Existe relación significativa entre la cobranza preventiva y persuasiva y la morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad periodo 2021	Coyuntura económica		-Razón corriente -Razón acida	18. La gestión de recuperación puede ser efectuada mediante servicios externos. 19. Se coordina las estrategias de recuperación de deudores no minoristas.
– La Libertad periodo 2021?	Otuzco – La Libertad periodo 2021.				-Flujo de caja -Rotación de capital de trabajo	20. La planificación de la recuperación de créditos se establece en un trabajo anual.

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE MEDICION

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad Periodo 2021”.

Estimado(a) comerciante reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Caja Trujillo, Distrito Otuzco – La Libertad Periodo 2021”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. A veces
2. Casi nunca.
1. Nunca

VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Políticas de cobranza					
01	Existe un adecuado plan estratégico para la ejecución de la cobranza					
02	Se brinda charlas de orientación para realizar esta política.					
03	Se le brinda información y orientación al área de cobranza.					
04	Se les informa u orienta en temas relacionados sobre seguimiento al cliente					
05	Cuenta con un documento de gestión que contemple de manera estandarizadas disposiciones para ejecutar la gestión de cobranza.					
	Dimensión 2. Seguimiento al usuario					

06	Se conoce el proceso el cual hace la notificación por escrito.					
07	El área de recuperaciones esta informado sobre cómo proceder a las notificaciones telefónicas.					
Dimensión 3. Cobranza persuasiva y preventiva						
08	Las notificaciones legales están dirigidas a todos los participantes del crédito.					
09	Se capacita para la realización de cobranzas personalizadas.					
10	Se brinda a los gestores de servicios un listado de clientes con cuotas vencidas con la finalidad de contar con un compromiso de pago.					

VARIABLE 2: MOROSIDAD

Nº	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Cartera Vencida						
11	Se les imparte información acerca de los vencimientos de pago.					
12	Se da información y orientación acerca de gestión y recuperación de créditos.					
13	Por parte, se les brinda información relacionado sobre operaciones acordadas con el cliente.					
14	Como financiera considera usted que el incumplimiento del pago de los créditos obedece a dificultades en la capacidad de pago.					
Dimensión 2. Cartera Morosa						
15	Aplica acciones y estrategias de recuperación de créditos que no han iniciado acciones judiciales.					
16	Se da información acerca de los créditos extrajudiciales y judiciales.					
Dimensión 3. Coyuntura Económica						
17	Las conciliaciones de deuda se ejecutan en atención a la situación contable del crédito.					

18	La gestión de recuperación puede ser efectuada mediante servicios externos.					
19	Se coordina las estrategias de recuperación de deudores no minoristas.					
20	La planificación de la recuperación de créditos se establece en un trabajo anual.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 4: CERTIFICADO DE VALIDEZ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Lourdes Nelly García Valdeavellano

I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad, Auditoria y costos

I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento Bach. Saavedra Castillo, Danny Lili

Bach. Gonzales Farro, Billy Percy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					94%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					94%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					94%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					94%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					94%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					94%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					94%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					94%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					94%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						94%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94%

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma de experto informante

DNI: 10348303

Teléfono: 981902432

PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Estrategias de Cobranza

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Variable 2: Morosidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma de experto informante

DNI: 10348303

Teléfono: 981902432

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Zavaleta Orbegoso Lorenzo Martir
I.2. Especialidad del Validador: Contabilidad, finanzas y administración
I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de la Autónoma
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento Bach. Saavedra Castillo, Danny Lili
Bach. Gonzales Farro, Billy Percy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					92%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					92%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono: 995672679

PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Estrategias de Cobranza

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Variable 2: Morosidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma de experto informante

DNI: 17959732

Teléfono: 995672679

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Grijalva Salazar Rosario
I.2. Especialidad del Validador: Política y Derecho tributario
I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en UCV
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del instrumento Bach. Saavedra Castillo, Danny Lili
Bach. Gonzales Farro, Billy Percy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 17 de octubre del 2022.

Firma de experto informante

DNI: 09629044

Teléfono: 989585278

PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Estrategias de Cobranza

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Variable 2: Morosidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		
Ítem 19	X		
Ítem 20	X		

Lima, 17 de octubre del 2022.



Firma de experto informante

DNI: 09629044

Teléfono: 995672679

ANEXO 5: AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Callao, 19 de agosto de 2022

Señor(a)
MILTON ENRIQUE CABRERA TOLENTINO
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
CAJA TRUJILLO
CALLE TACNA 628 - OTUZCO

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Contabilidad

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. DANNY LILÍ SAAVEDRA CASTILLO, con DNI: 19075055, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, pueda ejecutar su investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE CAJA TRUJILLO", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dr. CPC. Avelino Sebastián Villacorta de la Cruz
Calle Tacna 628 - Otuzco - CAJ. TRUJILLO
Dr. Avelino Sebastián Villacorta de la Cruz
Coordinador del Programa de Titulación
EP de Contabilidad

Milton Cabrera Tolentino
Caj. Trujillo

cc: Archivo PTUN



ANEXO 6: CUADRO DE BASE DE DATOS DE EXCEL

D41		LEYENDA																																														
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT			
AUDITORIA INTERNA																		PREVISIÓN DE FRAUDES FINANCIEROS																														
DIMENSIÓN PLAN DE AUDITORIA						DIMENSIÓN INFORME DE AUDITORIA						DIMENSIÓN NIVEL DE MEDIDAS CORRECTIVAS						DIMENSIÓN OCULTAMIENTO DE INFORMACIÓN FINANCIERA					DIMENSIÓN ABUSO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA					DIMENSIÓN OBTENCIÓN FRAUDULENTO DE CRÉDITOS					TOTAL D.11	TOTAL D.12	TOTAL D.13	TOTAL D.2.1	TOTAL D.2.2	TOTAL D.2.3	TOTAL V1	TOTAL V2								
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37												
1	4	4	1	5	5	3	2	3	5	5	2	5	1	3	4	2	4	3	2	1	4	1	1	3	1	2	2	2	1	4	3	5	4	5	2	1	4	22	22	17	12	15	21	61	48			
2	2	4	2	4	4	1	4	3	4	4	5	2	3	2	5	3	2	4	5	5	5	3	1	3	1	1	2	2	5	5	4	4	4	5	3	1	3	19	22	19	22	20	20	60	62			
3	2	2	5	4	4	3	3	3	5	1	1	2	3	5	1	4	4	5	5	5	4	1	4	2	4	3	3	2	4	1	2	4	4	1	3	3	21	16	19	24	19	17	56	60				
4	4	3	1	1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	4	3	2	5	1	1	4	5	1	1	2	2	1	3	5	5	4	3	2	5	4	2	4	1	2	11	12	16	15	23	18	39	56		
5	5	2	2	3	5	2	5	3	2	5	5	2	2	4	4	3	1	5	3	5	4	3	1	1	2	3	1	4	2	2	3	4	3	3	3	2	1	3	19	19	20	16	19	15	58	50		
6	3	4	3	3	1	3	1	2	3	5	2	3	4	3	4	1	4	5	2	1	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	1	5	2	4	5	1	4	17	16	21	21	24	21	54	66			
7	5	3	5	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	1	4	1	5	1	2	3	4	5	4	2	22	15	20	23	19	20	57	62		
8	2	3	5	2	1	3	4	2	3	5	5	4	5	2	2	3	5	1	2	1	3	2	4	4	1	3	4	5	3	2	3	5	2	5	5	5	3	16	23	18	16	21	25	57	62			
9	3	3	1	5	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	1	5	1	1	3	2	5	5	3	4	4	3	1	3	5	5	3	1	3	3	3	20	18	15	17	23	18	53	58			
10	10	3	4	4	2	5	1	1	5	3	1	5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	4	3	4	4	2	4	2	1	19	17	11	16	13	17	47	46			
11	3	2	2	3	1	2	2	5	5	4	1	2	5	3	1	2	5	5	5	4	1	3	1	3	4	5	5	2	1	5	5	2	2	5	3	4	5	13	19	21	17	27	21	53	65			
12	4	4	4	5	1	5	4	3	1	2	4	1	5	5	4	5	1	5	5	3	3	3	2	3	4	2	2	1	1	3	1	3	3	2	1	5	23	15	25	19	16	15	63	50				
13	4	1	1	5	5	1	2	3	4	5	1	1	3	1	4	5	3	3	3	1	2	4	3	1	3	2	5	4	3	5	2	2	5	5	4	1	17	16	19	14	27	19	52	60				
14	5	4	2	2	5	5	5	3	2	5	3	2	4	3	5	4	2	5	2	5	4	5	5	2	5	1	2	3	5	3	5	2	1	2	1	5	1	23	20	23	23	24	12	66	59			
15	5	2	4	2	1	2	2	3	4	1	2	3	1	4	1	5	2	4	4	3	5	2	5	1	3	1	3	2	5	2	5	1	3	3	1	3	1	16	15	17	20	21	12	48	53			
16	3	4	1	5	3	2	4	1	1	2	5	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	5	3	2	1	4	2	2	2	5	4	5	3	5	3	5	18	15	20	20	20	24	53	64				
17	2	5	3	5	4	4	2	4	3	3	2	1	3	1	5	3	1	5	5	2	3	2	4	2	5	2	1	1	2	1	2	3	2	5	3	2	23	15	18	18	14	20	56	52				
18	1	5	3	4	2	2	3	3	1	2	4	3	4	4	1	2	4	5	4	5	4	1	5	5	4	5	3	5	3	2	4	2	2	1	3	1	17	16	20	24	25	13	53	62				
19	3	2	4	5	1	2	4	3	4	4	5	5	4	1	1	1	3	5	3	5	3	5	4	4	4	1	4	1	2	2	2	4	1	3	5	17	25	15	24	16	18	57	58					
20	20	1	3	2	1	2	1	5	3	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	3	5	2	2	4	2	1	2	1	2	3	1	1	5	3	5	5	10	19	17	18	11	22	46	51				
21	5	2	4	2	2	3	4	4	3	5	3	5	2	4	1	3	3	2	3	5	3	1	2	4	2	4	2	4	1	1	5	1	5	4	3	1	4	18	24	16	16	18	21	58	55			
22	1	1	5	5	2	3	3	4	5	1	2	4	2	5	5	1	1	2	5	1	2	2	1	2	3	4	3	1	2	5	3	4	4	4	2	5	1	17	19	16	13	21	20	52	54			
23	1	3	1	1	4	5	3	5	5	1	5	1	3	2	1	3	5	3	3	5	1	2	1	3	4	3	3	3	3	1	1	5	4	2	4	15	20	17	15	22	17	52	54					
24	1	2	4	1	5	1	3	3	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	1	1	4	1	1	5	14	20	17	25	28	13	51	66					
25	5	2	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	3	5	1	5	5	4	4	5	5	4	1	4	1	1	3	2	3	3	2	5	3	5	3	22	24	23	23	16	21	69	60					
26	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	2	1	3	2	1	2	2	5	2	2	4	2	1	4	4	3	2	1	3	2	2	24	22	17	14	20	20	13	63	47					
27	2	5	2	4	1	1	1	2	3	1	3	5	2	3	1	3	3	1	1	3	1	2	4	1	2	3	5	2	3	3	4	4	1	1	5	1	4	15	15	13	12	22	16	43	50			
28	3	1	2	5	1	1	4	2	4	5	3	4	1	2	1	2	3	4	5	2	2	4	3	2	5	1	2	4	5	4	3	4	2	3	2	3	13	22	13	18	23	17	48	58				
29	5	4	4	2	3	2	2	5	1	2	2	2	3	5	2	2	3	1	3	1	3	5	1	4	5	1	5	3	4	5	4	3	1	5	5	1	3	20	14	16	17	27	18	50	62			
30	2	4	4	2	5	3	4	4	1	1	2	3	3	2	2	2	3	5	3	3	1	1	3	2	1	3	2	1	2	5	4	3	2	1	4	20	15	15	16	19	20	50	55					
31	5	3	4	4	3	1	5	2	4	1	3	5	3	1	2	2	2	2	4	1	3	5	2	2	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	20	20	12	17	28	26	52	71				
32	3	4	2	5	1	4	2	4	2	4	1	5	3	2	2	1	4	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	3	2	2	4	2	19	18	16	19	29	18	53	66				
33	1	5	5	5	4	2	4	1	2	3	1	4	3	2	3	4	5	2	4	1	4	4	1	4	3	3	4	2	1	3	4	2	1	1	1	22	15	20	16	20	12	57	48					
34	2	4	1	5	3	1	1	2	5	1	5	5	4	4	5	5	1	4	1	1	5	3	2	5	4	1	4	5	2	5	2	1	5	2	2	16	19	24	16	26	17	59	59					
35	3	3	3	5	1	2	5	4	1	5	4	1	1	5	3	5	2	2	2	4	2	5	5	5	1	4	3	2	2	4	2	2	5	5	1	2	3	17	20	18	23	18	18	55	59			

LEYENDA	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Siempre	4
Casi siempre	5

ANEXO 7: CUADRO DE BASE DE DATOS EN SPSS VERSION 26

SPSS 26 TESIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	D1.1	D1.2	D1.3	D2.1	D2.2	D2.3	V_1	V_2
1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	20	13	14	18	13	13	47	44
2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	18	13	14	17	11	13	45	41
3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	16	12	14	16	12	15	42	43
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	17	13	14	17	14	15	44	46
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	18	14	13	17	13	13	45	43
6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	20	13	13	19	14	12	46	45
7	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	19	13	14	16	13	13	46	42
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	20	15	13	19	13	12	48	44
9	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	18	14	14	16	13	13	46	42
10	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	20	13	13	18	14	12	46	44
11	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	20	14	14	19	13	13	48	45
12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	20	13	13	18	13	15	46	46
13	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	20	13	13	18	12	15	46	45
14	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	20	14	13	19	13	14	47	46
15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	20	14	13	19	12	14	47	45
16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	20	13	13	20	13	14	46	47
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	20	15	13	19	13	14	48	46
18	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	20	13	13	18	13	14	46	45
19	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	20	13	13	18	14	14	46	46

Vista de datos

Vista de variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAENZ ARENAS ESTHER ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD DE LA CAJA TRUJILLO, DISTRITO OTUZCO- LA LIBERTAD, 2021", cuyos autores son GONZALES FARRO BILLY PERCY, SAAVEDRA CASTILLO DANNY LILI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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.

TRUJILLO, 14 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAENZ ARENAS ESTHER ROSA DNI: 08150222 ORCID: 0000-0003-0340-2198	Firmado electrónicamente por: ESAENZAR el 14-12- 2022 07:56:07

Código documento Trilce: TRI - 0487269