



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de  
recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura,  
2022

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

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Zegarra Juarez, Manuel Alfredo (orcid.org/0009-0002-6672-6106)

**ASESOR:**

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Doy gracias a Dios por darme la vida, por mantenerme sano y por darme la fortaleza que necesitaba para culminar el Proyecto a pesar de los retos a los que me enfrentaba. Gracias también a mi familia, incluidas mi compañera Giulliana y mi hija Aitana, por todo el amor y apoyo. Por acompañarme a lo largo del camino para lograr este objetivo, por ser mi pilar de fortaleza en los momentos difíciles y por ser mi estímulo para seguir avanzando.

## Agradecimiento

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora quien nos brindó la facilidad de realizar el presente trabajo.

Al docente, el Doctor Burgos Bardales, Roger, por toda su ayuda, respeto y orientación al calificar y revisar cada paso durante el proceso de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022", cuyo autor es ZEGARRA JUAREZ MANUEL ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, 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.

PIURA, 29 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 22- 07-2023 18:43:22

Código documento Trilce: TRI - 0558997



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ZEGARRA JUAREZ MANUEL ALFREDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ZEGARRA JUAREZ MANUEL ALFREDO DNI: 42847870 ORCID: 0009-0002-6672-6106	Firmado electrónicamente por: MZEGARRAJU el 10- 07-2023 15:38:13

Código documento Trilce: INV - 1223310

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Listado de Expertos .....	25
Tabla 2 Analisis de Correlacion entre el Sistema de cobranza y Desempeño de recuperacion de creditos .....	27
Tabla 3 Analisis de Correlacion entre Procedimiento de cobranza y Desempeño de recuperacion de creditos .....	28
Tabla 4 Analisis de Correlacion entre Estrategias de cobranza y Desempeño de recuperacion de credito .....	29
Tabla 5 Niveles de estrategia de cobranza y dimensiones .....	30
Tabla 6 Niveles de desempeño de recuperacion de creditos y dimensiones .....	31
Tabla 7 Coeficiente en alfa de cronbach - estrategias de cobranzas.....	32
Tabla 8 Coeficiente en alfa de cronbach – procesos de recuperacion.....	32
Tabla 9 Analisis de Normalidad Kolmogorov - Smirnov .....	33

## Resumen

La investigación se titula "Estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de la recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022", y su objetivo general fue determinar la relación entre la estrategia de cobranza y el éxito de la recuperación de créditos en la Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022. Contó con una población de 150 trabajadores y con un muestreo de 108 trabajadores. Debido a la manipulación conservadora de las variables, se trata de un estudio cualitativo no experimental con un nivel de investigación aplicada de correlación descriptiva. Se aplicó una estrategia de muestreo durante la encuesta.

Así lo demuestran el valor de significación inferior a 0,05 (sig.=0,01) y el valor estadístico positivo de la prueba de Spearman (0,662).

Los resultados indican que se deberían utilizar estrategias de cobranza que sean eficaces y eficientes ya que tiene un impacto directo con desempeño de recuperación de créditos de la cooperativa, además se debería aplicar una estrategia de cobranza adecuada y disponer de un sistema competente, ya que son medidas esenciales para obtener una buena liquidez.

**Palabras clave:** Estrategias de cobranzas, desempeño de recuperación de créditos, procedimiento de cobranza, satisfacción, metas, productividad

## **Abstract**

The research is entitled "Collection strategies and their influence on the credit recovery performance of Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022", and its general objective was to determine the relationship between the collection strategy and the success of credit recovery in Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022. It had a population of 150 workers and a sample of 108 workers. Due to the conservative manipulation of the variables, this is a non-experimental qualitative study with an applied research level of descriptive correlation. A sampling strategy was applied during the survey.

This is demonstrated by the significance value of less than 0.05 (sig.=0.01) and the positive statistical value of Spearman's test (0.662).

The results indicate that effective and efficient collection strategies should be used as it has a direct impact on the credit recovery performance of the cooperative, and an appropriate collection strategy should be applied and a competent system should be in place, as these are essential measures to obtain good liquidity.

Keywords: Collection strategies, loan recovery performance, collection procedures, satisfaction, goals, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 5 años las empresas financieras vienen atravesando una crisis económica, que desencadenó la crisis asiática, adicional a ello los cambios políticos y por ultimo los climáticos que vienen repercutiendo de manera negativa en las gestiones diarias sobrepasando los límites no esperados originándose bajos índices de recuperación.

A nivel internacional, a culminar el mes de diciembre del 2019, en China se identificaron muchos contagios, que no pertenecían a la neumonía tradicional, por eso se avisó a la Organización Mundial de Salud (OMS) la problemática originada y este fue el inicio de una enfermedad que tuvo nombre covid-19, lo que provocó un cambio en la vida de las personas, confinamiento, incertidumbre, restricciones, cierre de fronteras, etc. La pandemia entendida como una crisis ha originado la ruptura de los flujos comerciales, lo que implica que muchas personas se quedaron sin empleo y sus niveles de ingresos disminuyeron, no habiendo suficiente liquidez para enfrentar sus obligaciones financieras.

A nivel Nacional, Gómez (2020) afirmó que, para poder realizar la gestión de cobros, es necesario desarrollar y aplicar estrategias con prontitud, y durante la crisis sanitaria de Covid 19, el problema para la organización es mantener suficiente efectivo en caja para cumplir sus compromisos, aumentar la rentabilidad y defender sus intereses sin interrumpir el negocio en curso del cliente. Por lo tanto, es crucial establecer procedimientos eficaces para identificar inmediatamente las cuentas en peligro de impago. Nolzco et al. (2020) en su artículo sobre las Cuentas por cobrar nos dice que para determinar si se puede conceder un crédito, se requiere un enfoque más exhaustivo de la solvencia y su récord crediticio. Las cuentas por cobrar de una empresa de servicios tenían una actitud poco favorable al pago de impuestos, y se confirmó que el índice del periodo de cobro no era el previsto.

En la actualidad, tanto organizaciones como empresas han tenido que

adecuarse a los distintos escenarios de condiciones cambiantes, reajustando sus enfoques, actividades y modelos de cobranzas implementando nuevas estrategias, procedimientos que permitan mejorar la cartera y por ende el fortalecimiento del cobro que contribuye a mejorar indicadores de morosidad. Y si hablamos del desempeño de recuperación de créditos es un tema que lamentablemente, es una constante en todas las empresas y organizaciones y más en estos tiempos donde la crisis sanitaria tuvo y tiene impacto en todas las actividades económicas y empresariales.

Existen en el Perú organizaciones y empresas financieras con problemas en gestión de cobranza, debido a la falta de estrategias y al bajo desempeño de recuperación de sus colaboradores, lo que ha generado que estas asuman un riesgo tan alto en los índices de morosidad.

La cooperativa estudiada La Rehabilitadora opera en el sector financiero, en el rubro de las micro finanzas, siendo su finalidad la captación de ahorros y colocación de créditos entre sus asociados. Cuenta con 6 sedes a nivel nacional (Lima, Huánuco, Ica, Chiclayo, Pucallpa y Piura). El proyecto se centró en la sede de Piura, si bien las estrategias de la cooperativa no están bien definidas y no son las más adecuadas para la recuperación del crédito, lo que actualmente está originando que la cartera se vea elevada debido a la tasa de morosidad y a los clientes morosos, repercutiendo directamente a los resultados esperados por parte de la cooperativa, asimismo los trabajadores del área de créditos y cobranza no enfocan su trabajo como es debido, es un área que trabaja con procesos poco respetados, poco definidos, donde las decisiones importantes, no las está tomando como tal el área.

El propósito de la investigación es definir las estrategias de cobranza con la finalidad que se vea reflejada con los objetivos trazados, teniendo en cuenta que mes a mes se fijan metas de recuperación, y al mismo tiempo conocer los indicadores que nos reflejan la eficacia del procedimiento de recuperación de créditos, lo que nos llevaría a una mejor administración para la efectiva cobranza, sin perder la buena relación con los socios a través del uso de nuevas estrategias, mejores técnicas,

permitiendo medir el desempeño de los procedimientos de cobranza de crédito.

El estudio de investigación tuvo como problema general la siguiente pregunta: ¿Cómo las estrategias de cobranza influyen en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022?, y como problemas específicos se plantearon las siguientes preguntas: ¿Cómo el sistema de cobranza influye en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022? y ¿Cómo el procedimiento de cobranza influye en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022?

La investigación se justificó, para conocer si las estrategias de cobranza son ejecutadas de manera correcta y si estas están orientadas a objetivos con la finalidad de saber si el desempeño de los gestores influye en el proceso de recuperación de créditos. En la justificación teórica del estudio buscó aumentar la comprensión de los conocimientos de las variables estudiadas, así mismo identificar si las estrategias de cobranzas están dando resultados esperados y como es que el desempeño influye en la recuperación de la cartera. La justificación práctica ayudara a que la Cooperativa aplique mejores estrategias al realizar la recuperación de los créditos, con el fin de no generar altos índices de morosidad. En el ámbito metodológico, hace alusión al uso de técnicas muy puntuales, como lo es el cuestionario que se aplicará a los trabajadores de la cooperativa del departamento del área de créditos y cobranzas. En el ámbito social, la Coopac La Rehabilitadora busca establecer estrategias de cobranza eficaces que contribuyan a reducir considerablemente la cartera vencida de morosidad y así mismo convertir nuestras cuentas por cobrar en activos líquidos en un corto periodo, logrando así mejorar la liquidez de la cooperativa.

Conforme a lo establecido, el objetivo general de la investigación fue: Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar el sistema de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022, Determinar el

procedimiento de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022.

Asimismo, la hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa de estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022. Y las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa del sistema de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022; y Existe relación significativa del procedimiento de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha recopilado aportes de diferentes estudios, que guardan relación con el propósito de la investigación, ya sea en el ámbito internacional como nacional.

En el ámbito Internacional, tenemos a Coronel (2019) en su tesis: “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, de la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador, con el fin de identificar los principales factores de riesgo que influyen en la morosidad de la cartera de crédito de consumo y posteriormente desarrollar un modelo de cobranza efectivo que las cooperativas del segmento 4 puedan utilizar, en este trabajo se revisan los antecedentes normativos que sistematizaron el proceso crediticio en el sistema financiero así como la evolución de los principales agregados macroeconómicos y financieros. Para evaluar el comportamiento y las tendencias de la Cooperativa Alianza del Valle en cuanto a su nivel de exposición al riesgo crediticio, así como los sistemas con los que cuenta para la gestión de cobranza, es necesario también revisar la evolución de los indicadores y variables clave de la organización. De este modo, es posible detectar cualquier fallo o vulnerabilidad que pueda afectar a la eficacia de la gestión. Por último, se estructuran las técnicas o procedimientos que articulan los análisis anteriores con el fin de mejorar el plan de gestión de cobranzas.

Quimi (2019) en su investigación “Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía DELCORP S.A.” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El autor quería organizar los cobros de la forma más eficiente posible. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo con una población de 150 clientes de crédito. Los resultados mostraron que al 45% de los clientes se les rechazaban las líneas de crédito por falta de responsabilidad y escaso control, y llegaron a la conclusión de que debían crear una unidad de cobros que les ayudara a alcanzar sus objetivos.

Tomalá (2018), en su estudio “Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017”,

de la Universidad Estatal Península de Santa Elena – Ecuador. Señala que el objetivo del presente estudio es mostrar cómo afecta el atraso en el pago de las cuotas de los accionistas a las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, estableciendo así alternativas de solución para fortalecer los procesos de esta cuenta. Adicionalmente, esta investigación se ha realizado para identificar las debilidades encontradas en los procesos relacionados con la cobranza de las cuentas por cobrar dentro de la Empresa TRANSCISA S.A. ubicada en el Cantón Salinas. Se empleó un enfoque descriptivo, además se realizó un análisis bibliográfico de textos sobre el tema. Sobre la base de los resultados, se determinó que la empresa no cobra adecuadamente sus cuentas por cobrar, lo que repercute en la liquidez interna.

Ribadeneira (2018), en la tesis “La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral” de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Señala que dentro de la empresa ecuatoriana de herramientas “Ecuamatrix Cía. Ltda.”, existe una relación entre los procedimientos de contratación de nuevos empleados y el rendimiento laboral de los mismos. El estudio utilizó como muestra a 59 colaboradores, a quienes se les entregó un cuestionario para recabar información, y los resultados del análisis estadístico muestran que existe poca correlación entre ambos procedimientos. Además, incluye diversos consejos, como la forma de evaluar al personal una vez concluida la inducción.

Lozada (2018), en la tesis “La inducción y su impacto en el desempeño laboral del departamento de canales de la cooperativa de ahorro y crédito 29 de octubre Ltda”, de la Universidad Central del Ecuador. Expone la influencia que tiene el proceso de contratación en el rendimiento de los trabajadores. diseño de investigación correlacional transversal y no experimental. La observación y la entrevista fueron los métodos utilizados en el estudio, en el que participó toda la comunidad. Se debe dar importancia al proceso de inducción para establecer una base sólida de competencias personales y organizativas, según la conclusión, que señala que la mayoría de los empleados cree que es un proceso de adoctrinamiento al colaborador con un claro efecto en la mejora del rendimiento.

Reyna (2018), en la tesis “Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A.”, de la Universidad Central del Ecuador. El autor señala que el principal motivo de investigación es crear y aplicar un programa de iniciación al trabajo para evaluar su impacto en el rendimiento laboral. La población estuvo formada por 22 trabajadores varones de edades comprendidas entre los 23 y los 45 años. La encuesta semiestructurada y el formulario alternativo de evaluación del rendimiento fueron las herramientas empleadas. Según las conclusiones del investigador, una práctica eficaz tanto para los empleados nuevos como para los antiguos es un procedimiento de inducción; en consecuencia, se aconseja que el departamento de recursos humanos se encargue de aplicar estas estrategias a todos los empleados.

En el ámbito nacional, tenemos a Gonzales y Saavedra (2021) en su investigación “Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad de Caja Trujillo, distrito Otuzco – La Libertad 2021”, quien, con un diseño no experimental, transversal, que arrojó un nivel de investigación cuantitativo y un estilo de investigación descriptivo, el objetivo de este estudio fue conocer las estrategias de recaudación y su relación con la delincuencia de la Caja Trujillo, Distrito Otuzco - la Libertad 2021. La encuesta a 32 colaboradores de Caja Trujillo del Distrito de Otuzco fue la técnica más adecuada utilizada, con un nivel de confianza del 100%. La muestra se obtuvo de manera consciente y conveniente, no se aplicó ninguna fórmula o procedimiento estadístico. Se utilizó un cuestionario de 20 ítems, 10 por cada variable en escala de Likert. Se empleó el alfa de Cronbach para comprobar la fiabilidad del instrumento tras la validación por expertos, arrojando unos resultados de 0,542 para la primera variable y 0,353 para la segunda.

Chalco (2021) en su investigación “Estrategias de Cobranza y Morosidad de una Empresa de Cobranzas de Lima – 2021” El objetivo de la investigación fue analizar el nivel de correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de una agencia de cobranza en Lima en el año 2021. El estudio utilizó para su investigación un diseño cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo

conformada por cuarenta colaboradores que fueron tomados en cuenta para la investigación. 35 gestores de cobranza, 1 administrador, 4 supervisores, etc. Se empleó el método de encuesta para obtener los datos, y el instrumento utilizado fue un cuestionario validado de tipo Likert. Se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad y coherencia de los instrumentos. El tratamiento de los datos se llevó a cabo con el programa SPSS versión 25. Se comprobó que existe asociación entre los factores técnicas de cobranza y morosidad en una empresa de cobranza.

Castillo y Pinedo (2019), en su investigación “Gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay – 2019”, mencionan que el objetivo es determinar qué tan efectiva ha sido la gestión de cobranza de la empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L. en la recuperación de cuentas por cobrar. La metodología de investigación utilizada fue un híbrido de diseño cuantitativo causal, correlacional y no experimental. La empresa objeto de estudio sirvió tanto de escenario de estudio como de muestra, y el Estado de Situación Financiera y la Cuenta de Resultados fueron las unidades de análisis dentro de la empresa. En consecuencia, para recoger los datos se utilizaron los métodos de encuesta, observación y análisis documental. Los resultados permitieron demostrar cómo la Gestión de Cobranza afecta la recuperación de las cuentas por cobrar; casi todos los encuestados indicaron que la Gestión de Cobranza no es óptima, lo que demuestra que tiene un efecto en la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa. El análisis de la prueba estadística ETA, que demuestra el grado de dependencia de las variables con un valor de 0,778 (77,80%), que es un coeficiente de correlación positivo significativo, sustenta la hipótesis de investigación que la gestión de cobranza incide en la recuperación de cuentas por cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv Universal S.R.L., Recuay - 2019.

Asimismo, Valle (2018) en su tesis “Gestión de cobranza y su relación con la liquidez de la Empresa Multiservicios Espinoza JD EIRL-Lima 2018”, pretende demostrar que, en el caso de Multiservicios Espinoza, la gestión de cobro y la liquidez tienen una relación sustancial. El estudio utiliza un diseño no experimental y una técnica cuantitativa correlacional. Para la obtención de los datos se utilizó una

encuesta, en el estudio se empleó un cuestionario como herramienta de recolección de datos. La población fue determinada por 30 empleados, al igual que la muestra fue elegida por 30 empleados. Como los resultados de la prueba Rho de Spearman indicaron que  $Rho=0,000$  es menor al 5%, lo que se considera indica que se acepta la hipótesis alternativa, el autor llegó a la conclusión de que la Gestión de Cobranza está relacionada con la liquidez de la empresa Multiservicios Espinoza.

Sana (2018), en la tesis “Influencia de la inducción de la gerencia de recursos humanos en el desempeño laboral de los empleados de la gerencia Mina – Compañía Minera Antapaccay, Cusco, 2018”, sugiere en el objetivo principal que la implementación de la gestión de recursos humanos incide en el desempeño laboral del personal de la gerencia de minas de la Compañía Minera Antapaccay. La investigación examina y explica si la inducción y capacitación de los empleados del Gobierno Regional de Huánuco tiene o no relación con el desempeño laboral. Para la mayoría de los empleados del Gobierno Regional, existe una relación entre su capacitación y el desempeño laboral, una relación entre su motivación y el desempeño laboral, y una influencia negativa del seguimiento laboral en su desempeño laboral. El estudio emplea una metodología cuantitativa y explicativa. El diseño es descriptivo, transversal y no experimental, 112 trabajadores de la Institución Pública del Gobierno Regional de Huánuco conforman la muestra probabilística utilizada en la investigación. Para mejorar el nivel de su desempeño laboral dentro del Gobierno Regional de Huánuco, es necesario incentivar la capacitación del personal del Gobierno Regional de Huánuco. Este caso ilustra la realidad de que un personal con buenos niveles de capacitación en el trabajo no demostraría estos resultados.

Bazalar e Higa (2021), en la tesis “Estrategias de cobranzas y morosidad de Global Machinery Rental Corporation SAC, distrito Lurigancho, período 2021” Nos indica que determinar las estrategias de cobranza en la morosidad de la empresa Global Machinery Rental Corporation SAC es el objetivo del proyecto de estudio. Las estrategias de cobranza son cruciales y eficaces para llevar un procedimiento sistematizado para cumplir con el proceso de pago, y con el tiempo, la morosidad de

los usuarios disminuye y los pagos se completan a tiempo. La creación de este estudio se justifica por la necesidad de aumentar nuestra comprensión de la teoría y la ciencia contables. La investigación es cuantitativa, ya que se centra en los datos y proporciona una respuesta a la pregunta de investigación. También es no experimental porque la variable independiente se produce cuando se realiza el estudio. La muestra estaba compuesta por 30 empleados de la empresa. Como método de investigación se utiliza una encuesta y como instrumento un cuestionario, cuantificándose ambas variables mediante una escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos por variables y confirmar la prevalencia de las estrategias de cobranza en la morosidad de la empresa Global Machinery Rental Corporation S.A.C., se utilizó el criterio de expertos para la validez de los instrumentos y el Alfa de Cronbach.

Después de buscar estudios tanto internacionales como nacionales, conceptualizaciones las variables en las que se centra este estudio de investigación y como primera variable tenemos a las Estrategias de Cobranza que es un factor clave de los planes financieros de una empresa son las cuentas por cobrar (Lemoine et al. 2018), Así mismo es un conjunto de acciones realizadas específicamente para posibilitar el pago correspondiente mediante el uso de tácticas que facilitan la satisfacción de los compromisos financieros (Salas, 2019).

Ninguna empresa o institución es inmune al problema de los contribuyentes morosos, por lo que es crucial desarrollar métodos para el cobro respectivo. Este problema sólo puede reducirse con la ayuda de un plan de acción integral (Vásquez et al. 2021), para aumentar la probabilidad de que los contribuyentes efectúen efectivamente el pago exigido, las estrategias deben crearse de acuerdo con su realidad (Pizzán et al. 2022). Las estrategias deben lograr una gran variación positiva, los métodos deben ser preparados meticulosamente por personas debidamente calificadas y con una perspectiva global de la realidad (Salazar et al. 2021), por lo tanto, toda entidad u organización debe contar con una estrategia de cobro, ya que sólo a través de ella puede efectuarse el pago adecuado por los servicios prestados (Bennetts et al. 2020).

Utilizar estrategias de cobranza permite a las empresas recaudar los fondos previstos necesarios para cubrir los costes y alcanzar los objetivos de beneficios definidos (Mogollón, 2021). La capacidad de identificar los pasos necesarios para garantizar que las cuentas se cobran en los plazos especificados sin ningún problema hace que las estrategias sean extremadamente importantes (Coronel, 2019). Las estrategias de cobranza desempeñan un papel fundamental en la rentabilidad de las organizaciones dado que permiten cobrar adecuadamente a los usuarios o contribuyentes mediante procesos estratégicos que no fomentan la morosidad (Morales & Carhuancho, 2020). Obtener los recursos necesarios de los clientes, las estrategias aumentan la rentabilidad de la organización (Cueva y Rojas, 2019). Para ofrecer a los clientes o contribuyentes las opciones que necesitan para cumplir sus compromisos financieros, las estrategias deben adaptarse a sus perfiles (Velasquí & Intriago, 2017).

Las estrategias de cobranza permiten reducir el número de cuentas, lo que permite a la empresa utilizar estos recursos para aumentar la rentabilidad y pagar los costes asociados (Díaz y Flores, 2019), y para que la empresa contratante maneje el proceso de cobranza con los mecanismos que considere adecuados, de acuerdo con los controles, reglas, normas y leyes de las unidades especializadas. La gestión de este modelo por una unidad especializada permite mejorar la eficiencia y la previsibilidad operacional (Vinueza & Cedillo, 2019).

Tenemos como primera dimensión al sistema de cobranza, es el procedimiento administrativo con el objetivo de recuperar el importe de las ventas vencidas que sustentan los ingresos. En consecuencia, al facilitar la gestión de cobros, permite a las empresas ser más eficaces en este ámbito (Montaño, 2019).

Para que la cobranza sea efectiva, y contribuya a la mejora, deben crearse procesos de contactabilidad del socio, es decir que sus datos deben estar actualizados en el sistema para que el contacto sea más factible y poder realizar el cobro de manera exitosa. El proceso de cobranza y la deuda es siempre vital para una empresa, pero

en estos momentos de mayores problemas de liquidez, cobra aún más valor. Es importante tener un buen sistema de cobranza y ver la eficacia del mismo de tal forma que este nos permita obtener un seguimiento detallado de la recuperación de los créditos e identificar cuentas cobrables como incobrables.

Para comunicar con precisión las condiciones del préstamo a la contraparte, también debe existir una excelente comunicación entre la dirección y el jefe del departamento de crédito (Chiriani-Cabello et al 2020).

Las empresas dedicadas al suministro de bienes y servicios buscan la forma de mantener informados a sus clientes de sus obligaciones. La importancia de contar con un buen sistema de cobranza a través de las políticas permite a las organizaciones tener una mejor gestión orientada de acuerdo a sus necesidades que puedan surgir (Ortiz et al. 2020).

Para reducir el riesgo asociado a las cuentas por cobrar, deben establecerse políticas de cobro específicas. El éxito de estas políticas se evalúa analizando los procesos que sirvieron de base para crear el control financiero. En este caso, el importe total de la deuda vencida no debe superar el vencimiento máximo de las normas de venta a crédito.

La ausencia de indicadores financieros, que son una herramienta crucial para evaluar el cumplimiento de los objetivos y, en consecuencia, permiten diagnosticar la situación financiera de la empresa, detectar inconsistencias y retroalimentar operaciones imprevistas, existe una alta y significativa correlación entre las políticas de cobranza y su impacto en las cuentas por cobrar (Ruíz, 2018).

La segmentación debe tener en cuenta los rasgos más prevalentes de la clientela y la cartera. La edad, la geografía, la cantidad, el producto, el perfil del cliente y el perfil de la deuda son factores que pueden utilizarse para clasificar a los clientes que tienen problemas similares. Estos factores pueden utilizarse para determinar qué

método es más eficaz (Morales et al. 2018), la determinación de las estrategias y políticas de cobranza debe empezar por las características de cada sección. Esto se debe hacer para decidir cómo llevar a cabo la cobranza, condonación, políticas de negociación, descuentos, y plazos para llevar a cabo una segmentación adecuada definirá las estrategias de cobro y tener un resultado más favorable en el momento del cobro y tener un resultado positivo ya que es posible que el cliente pague su deuda. En este sentido, las instituciones se proponen buscar métodos que apoyen el crecimiento económico para considerar la responsabilidad de los clientes por las deudas que puedan acumular. Y tiene como indicadores: importancia, políticas y segmentación.

Tenemos como segunda dimensión denominada procedimientos de cobranza, son técnicas básicas de cobro, necesarias para la realización de una gestión eficiente, la recuperación de créditos y la conversión rápida y eficaz de los activos demandados de la entidad u organización en activos líquidos, al tiempo que se mantienen los procesos abiertos a los usuarios y sus negociaciones a largo plazo. Por ende, se refiere a los procesos que implican una gran interacción con los clientes, que se inician con un análisis de las circunstancias en las que se encuentra el cliente, así como una relación conveniente y continuada con el mismo, ofreciéndole una variedad de posibles soluciones acordes con la situación de cada usuario además de los procesos de negociación; del mismo modo, se lleva un registro de las gestiones realizadas con el fin de mantener un seguimiento y control constante que garantice el cumplimiento del acuerdo al que se ha llegado (Ruesta,2019).

Como indicadores se mencionan los siguientes: **Llamadas telefónicas y mensajes de texto**, la institución puede realizar llamadas telefónicas y enviar mensajes de texto para solicitar el pago inmediato. El cliente puede obtener una prórroga si presenta una justificación suficientemente buena. **Visitas personales**, encuentros personales con los clientes son una estrategia mucho más habitual que puede planificarse conjuntamente con el cliente, lo que ayuda a construir y fortalecer relaciones sólidas y duraderas. **Agencias de cobro**, las cuentas incobrables pueden

ser entregadas a una empresa o abogado para su gestión. **Recurso legal**, procedimientos judiciales, la acción más estricta en el proceso de cobro. **Notificaciones físicas y por correo**, se envía a los clientes con el objetivo de saldar una deuda pendiente.

También se determinó la conceptualización de la variable llamada Desempeño de recuperación de créditos, es el valor que una persona aporta a la empresa de todas las formas posibles en un periodo de tiempo determinado para perseguir unos objetivos concretos, de forma que se pueda evaluar el rendimiento del empleado (Argoti, 2020).

El desempeño de recuperación de créditos está relacionado con los resultados de la empresa en materia de recuperación de préstamos (Eufrasio, 2018), y el rendimiento de uno o más empleados en su centro un empleo es cuando se están cumpliendo los objetivos establecidos en la organización (Bolzan, 2018).

El grado de desempeño de un individuo en un área o tarea determinada, da como resultado el desarrollo de sus propias habilidades y competencias, y contribuye a los resultados establecidos por la organización (Ribes, Perelló, & Herrero 2018).

El desempeño de recuperación de créditos es un conjunto de técnicas que evalúan el rendimiento de los trabajadores y es importante debido a que aportan múltiples beneficios, tanto para el empleador como para el empleado, identificando los aspectos positivos y reforzando los más vulnerables de las personas que integran nuestro equipo, esto contribuirá en aumentar su motivación y su desempeño laboral, si ellos rinden más el desempeño de su trabajo será mucho mejor y eso tendrá un impacto positivo en el éxito de la empresa, así mismo promueve la comunicación y el desarrollo profesional, saber en qué tengo que mejorar, saber si lo estás haciendo bien, eso impacta directamente en la motivación y ambición de los trabajadores.

Con respecto a la dimensión Satisfacción, partiendo de las experiencias únicas de los empleados en relación con sus respectivas organizaciones, la satisfacción tiene

en cuenta una serie de factores, desde el rendimiento de cada empleado en el trabajo hasta su salud general y su longevidad. Por consiguiente, hay dos formas de advertir la importancia de examinar los sentimientos de satisfacción laboral de las personas: en primer lugar, se tienen en cuenta las experiencias de los empleados y sus contribuciones a la empresa. La experiencia y la perspectiva del empleado se ponen de relieve en este entendimiento, que también tiene en cuenta los puntos de vista y las opiniones de la plantilla en su conjunto (Chiang et al., 2018).

El grado de satisfacción laboral está directamente relacionado con la conexión o el vínculo que un individuo tiene con el trabajo que realiza para su empleador, y esta conexión o vínculo puede estar interiorizado o exteriorizado. La satisfacción internalizada o intrínseca se refiere a las particularidades del trabajo y a la percepción individual de los trabajadores con respecto a su papel en una organización. El primer caso, conocido como satisfacción externalizada, se refleja en la realidad del propio puesto de trabajo, el salario y los beneficios. Estos numerosos tipos de satisfacción incluyen una amplia gama de características humanas distintivas, incluida la disponibilidad voluntaria. En este sentido la personalidad individual del trabajador, con sus propios pensamientos e ideas, así como el entorno de trabajo, sus compañeros y la estructura de mando, son aspectos internos y externos que afectan a la satisfacción (Marín et al. 2018).

El subconsciente del empleado y sus experiencias dentro de la organización en la que trabaja están directamente relacionados con la felicidad laboral. Estos encuentros dan lugar a un punto de vista único, que a su vez influye y justifica las emociones interiorizadas en la persona. La conducta y el comportamiento finales del trabajador son un reflejo de este proceso. La trayectoria de la experiencia, la opinión y la percepción que conducen al aspecto sentimental o emocional también merece un análisis más detallado (Parra et al. 2018).

Como indicadores se mencionan los siguientes: **Organización**, es la capacidad para realizar las funciones de una manera ordenada, eficiente y autónoma. Para que

puedan hacerse de tal forma, previamente hay que planificarlas y priorizarlas según el tiempo disponible. **Trabajo en equipo**, este se produce cuando un grupo de personas intenta cooperar, utilizando sus habilidades específicas y aportando críticas constructivas, más allá de las posibles disputas personales entre individuos. Es el resultado de la necesidad de aumentar el rendimiento, las actitudes y la lealtad al grupo de trabajo. **Logros**, son los resultados positivos que se obtienen cuando se alcanza un objetivo, se supera un reto, se finaliza con éxito un proyecto o se desarrolla un talento, independientemente del entorno: personal, académico o profesional.

Tenemos como segunda Dimensión a las Metas, se puede definir como la forma de obtener resultados medibles y observables para el logro de las metas establecidas. Para que la organización crezca y se estabilice, es necesario alcanzar objetivos laborales en un plazo determinado utilizando los recursos disponibles. La ausencia de objetivos genera desmotivación, y el hecho de no obtener la información necesaria genera dudas sobre las ventajas de las distintas posibilidades y descontento en general (Ramírez, 2018).

Como indicadores se mencionan los siguientes: **Objetivos**, es un logro que una persona desea alcanzar profesionalmente. Implica elegir el rumbo que desea seguir para adquirir los conocimientos y las competencias esenciales que le ayuden a alcanzar sus objetivos profesionales. **Indicadores**, esta información explica una situación que tiene un impacto en los trabajadores. Tiene una magnitud definible, procede de fuentes fiables y se actualiza periódicamente. **Motivación**, es el resultado de fuerzas internas o externas que afectan al comportamiento de una persona. Un trabajador motivado es aquel que se siente inspirado o tiene ímpetu para actuar. Los trabajadores que están motivados para hacer bien las cosas tienen su energía vital muy alta.

Y como tercera dimensión la Productividad, esta se puede definir como el método a través del cual se emplean los medios de producción para elaborar productos y servicios para la sociedad, ya que pretende aumentar la eficacia y la eficiencia de la

utilización de los recursos. Porque sin ella los productos o servicios no pueden alcanzar los niveles de competitividad exigidos en el mundo globalizado, la productividad es un objetivo estratégico para las empresas (Fernández, 2017).

Como indicadores se mencionan los siguientes: **Evaluación**, es un instrumento que sirve para determinar en qué medida se han alcanzado los objetivos personales de cada empleado de la empresa. **Eficiencia**, capacidad de un equipo para realizar tareas en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos. **Toma de Decisiones**, método por el que se elige una opción entre varias viables para abordar un problema y encontrar una solución o para decidir cómo llevar a cabo actividades específicas que repercuten en la empresa tanto a escala mundial como en regiones más concretas.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Este estudio es de investigación aplicada, porque pretende resolver un problema importante o adoptar una estrategia concreta teniendo en cuenta el avance de la información para su aplicación práctica y, en consecuencia, para el enriquecimiento del avance cultural y científico.

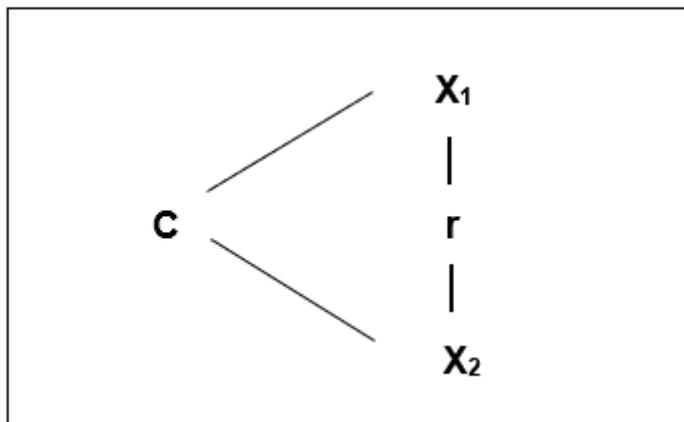
Según Arias (2020), a partir de los hechos, descubrimientos y soluciones que surgen, se encarga de encontrar soluciones a los problemas. Además, resuelve problemas, aplica y hace uso de los conocimientos (Ortega, 2017). De enfoque cualitativo porque se encarga de seleccionar y estudiar la información. Las etapas están interconectadas y no se puede excluir alguno. Una idea es el primer paso, y una vez establecida ésta, se añaden objetivos a nuestras preguntas de información e hipótesis. (Hernández et al., 2014)

##### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, debido a que no se manipulará la variable, solo se observará para luego analizarlos. El investigador no debe tocar las variables, sino sólo explicar su concepto e interpretar su importancia, para que dé cierto modo no provoque ningún cambio, sino que estudie las variables tal y como se dan en la realidad. (Hernández et al., 2018).

Es de tipo transversal, puesto que se analizó la incidencia en un único momento. Según Hernández et al. (2018) afirmaron que, "La dimensión temporal de un estudio, o el tiempo que tarda en desarrollarse, puede utilizarse para clasificarlo. Durante este tiempo, los datos pueden recopilarse utilizando distintos métodos. Por su alcance es de tipo descriptivo correlacional, descriptiva porque se han recogido los datos clave necesarios para su comprensión e interpretación de las variables estrategias de cobranzas y el desempeño de recuperación de créditos de la Cooperativa en mención.

Así mismo Cabezas et al. (2018) indica que, la investigación descriptiva trata de comprender los orígenes de un problema en una empresa u organización observando y describiendo las características y perfiles de una muestra o cualquier otro fenómeno. Y Correlacional porque nos permitirá medir dos variables (Estrategia de cobranza y desempeño de recuperación de créditos) en la cooperativa, donde se pretende determinar si las variables están relacionadas.



Donde:

C: Coopac La Rehabilitadora

X<sub>1</sub>: Estrategias de Cobranzas

X<sub>2</sub>: Desempeño de recuperación de créditos

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Estrategias de Cobranzas

##### Definición Conceptual:

Es la variable independiente, S de categoría cualitativa ordinal. La capacidad de determinar los pasos necesarios para garantizar que las cuentas puedan cobrarse dentro de los plazos especificados sin ningún problema hace que las estrategias de cobranza sean extremadamente importantes (Coronel, 2019).

**Definición Operacional:**

Para medir la variable estrategia de cobranza, se utilizará el instrumento de cuestionario, haciendo uso de la escala de tipo Likert, con una población muestral de 108 trabajadores, se consideró las dimensiones.

**Dimensiones de Estrategias de Cobranza.****Dimensión 1: Sistema de Cobranza.**

Montaño (2019), lo conceptualiza como el procedimiento administrativo con el objetivo de recuperar el importe de las ventas vencidas que sustentan los ingresos. En consecuencia, al facilitar la gestión de cobros, permite a las empresas ser más eficaces en este ámbito.

**Indicadores:** Importancia, Políticas, Segmentación.

**Dimensión 2: Procedimientos de Cobranza**

Técnicas básicas de cobro, necesarias para la realización de una gestión eficiente, la recuperación de créditos y la conversión rápida y eficaz de los activos demandados de la entidad u organización en activos líquidos, al tiempo que se mantienen los procesos abiertos a los usuarios y sus negociaciones a largo plazo Ruesta (2019).

**Indicadores:** Llamadas telefónicas y mensajes de texto, Visitas personales, Agencias de cobro, Recurso legal, Notificaciones físicas y por correo.

**Variable 2: Desempeño de recuperación de créditos****Definición Conceptual**

Es la variable dependiente de categoría cualitativa ordinal. Define el desempeño de recuperación de créditos, es el valor que una persona aporta a la empresa de todas

las formas posibles en un periodo de tiempo determinado para perseguir unos objetivos concretos, de forma que se pueda evaluar el rendimiento del empleado (Argoti, 2020).

### **Definición Operacional:**

Para medir la variable desempeño de recuperación de créditos, se utilizará el instrumento de cuestionario, haciendo uso de la escala de tipo Likert, con una población muestral de 108 trabajadores, se consideró las dimensiones.

## **Dimensiones de Desempeño de recuperación de créditos**

### **Dimensión 1: Satisfacción**

Partiendo de las experiencias únicas de los empleados en relación con sus respectivas organizaciones, la satisfacción tiene en cuenta una serie de factores, desde el rendimiento de cada empleado en el trabajo hasta su salud general y su longevidad (Chiang et al.,2018).

**Indicadores:** Organización, Trabajo en Equipo, Logros.

### **Dimensión 2: Metas**

La gestión de los recursos de la organización y la obtención de resultados cuantitativos y observables son necesarias para alcanzar los objetivos laborales (Ramírez, 2018).

**Indicadores: Objetivos, Indicadores, Motivación**

### **Dimensión 3: Productividad**

La productividad, es un método a través del cual se emplean los medios de producción para elaborar productos y servicios para la sociedad, ya que pretende aumentar la eficacia y la eficiencia de la utilización de los recursos. Porque sin ella los productos o servicios no pueden alcanzar los niveles de competitividad exigidos en el

mundo globalizado, la productividad es un objetivo estratégico para las empresas (Fernández, 2017).

**Indicadores:** Evaluación, Eficiencia, Toma de Decisiones.

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

#### **Población:**

Incluye una demografía para el análisis, identificando a las personas o cosas que serán objeto de la investigación (Hernández et. al., 2018).

La población está constituida por 150 personas que trabajan en el área de Créditos y Cobranzas en la Coopac La Rehabilitadora

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores del departamento de créditos y cobros de Coopac La Rehabilitadora
- **Criterios de exclusión:** Quedan excluidos los empleados de los puestos directivos de operaciones, dirección general, limpieza y mantenimiento de equipos.

“La población está formada por todos los individuos que comparten un conjunto de criterios o rasgos, y puede ser pequeña o desconocida” (Muñoz, 2017).

#### **Muestra:**

Nuestra investigación se llevará a cabo mediante un muestreo no aleatorio, lo que ayudará a establecer el tipo de muestreo que se empleará (Hernández et. al 2018). Así mismo Boente (2019) indico que, “Es una porción o subconjunto que se ha tomado de un universo o población mayor para aprender más sobre él y así ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo.”

El tamaño mínimo de muestra lo conformaron 108 trabajadores del área de créditos y cobranzas de la Coopac La Rehabilitadora, de los cuales se tomarán en cuenta el saldo total de cartera crediticia de cada uno de ellos y el porcentaje de

morosidad. La información la brindo el departamento de cobranzas de la Cooperativa y se filtró por días de vencimiento.

La muestra se ha obtenido mediante la aplicación de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{D^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Datos:

Nivel de Confianza (Z)= 95% - 1.96

Número de Población (N)= 150

Probabilidad de aciertos (P)= 0.5

Probabilidad de fracasos (Q)= 0.5

Margen de error (D2) = 5%

Tamaño de muestra (n)= 108

Reemplazamos:

$$N = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{0.5^2(150-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 108 trabajadores

**Unidad de análisis:**

Se tuvo en cuenta a todos los trabajadores de Coopac La Rehabilitadora que cumplían los criterios de inclusión y exclusión establecidas para la investigación.

El objetivo de la investigación es analizar que estrategias de cobranzas se utilizaran para un mejor desempeño en la recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora.

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

Para obtener información de los trabajadores, la investigación utilizó la técnica de encuesta para medir las variables de estudio., ayudándonos a identificar cuáles son posibles causas que generan la morosidad en los créditos otorgados y poder establecer acciones que nos permitan obtener mejoría a corto plazo.

Baena (2017) nos indica que, “La encuesta es un método para recopilar datos de una muestra predeterminada y comprender mejor el problema de investigación, lo que permite recoger datos que luego pueden evaluarse y extraer conclusiones.”

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario fue el instrumento utilizado en la investigación. Se utilizó para registrar los datos recopilados durante el estudio y recoger los datos necesarios para calcular la variable estrategia de cobranza y desempeño de recuperación de créditos, de modo que, se elaboró el cuestionario para los 108 trabajadores de la Coopac La Rehabilitadora. Se utilizará la escala de Likert para conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores, el cual precisa de 18 interrogantes, para estudiar la variable Estrategia de cobranza y 15 interrogantes, para estudiar la segunda variable Desempeño de recuperación de créditos.

Según Gallardo (2017) destacó que, en la elaboración de este instrumento básico se incluyen las preguntas más cruciales en términos de redacción y respuestas claras para los encuestados.

## Validación y confiabilidad

Tres especialistas cualificados en administración analizaron cada una de las preguntas de los cuestionarios para determinar la validez de las herramientas.

**Tabla 1**

*Listado de Expertos*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>
Carlos Antonio Angulo Corcuera	Administración
Ericka Julissa Suysuy Chambergo	Administración
Juan Francisco Gonzales Vera	Administración

Nota. Mg.: Magíster; Dr.: Doctor

### 3.5. Procedimientos

El administrador de Coopac La Rehabilitadora dio su aprobación para el desarrollo del estudio antes de que pudiera comenzar, y después de eso, se utilizó el cuestionario para garantizar la validez de los instrumentos. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un cuestionario con 18 ítems para la variable Estrategia de Cobranza y 15 ítems para la variable Desempeño en la Recuperación de Créditos, en función del tamaño de la población y de la muestra establecida. Y se aplica a 108 trabajadores del área de Créditos y Cobranzas de la Coopac La Rehabilitadora. El programa utilizado para la presentación de estos datos estadísticos fue el software SPSS versión 26 adoptando la estadística descriptiva e inferencial, para finalmente llegar a las conclusiones y plantear las sugerencias de acuerdo al problema encontrado al inicio. Los resultados serán procesados y expresados mediante la explicación de gráficos y tablas estadísticas.

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

En la presente investigación se utilizaron hojas de cálculo de Microsoft Excel y la herramienta SPSS versión 26 para analizar los datos y elaborar las tablas de distribución de frecuencias necesarias para el análisis descriptivo. Debido al tamaño de la muestra de 108 trabajadores y al uso de la prueba de Spearman para la correlación entre variables y dimensiones, se utilizaron las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para el análisis inferencial.

### **3.7. Aspectos éticos**

Utilizando las normas APA 7<sup>a</sup> edición para las citas y teniendo en cuenta el autor y el año de la investigación, así como la realidad problemática, los antecedentes y el marco teórico, el estudio consideró excelentes prácticas de investigación y conductas aceptables. Por último, en lo que respecta a los datos de los encuestados y a las actividades de la empresa, se trataron con total confidencialidad, respetando la privacidad de todos los resultados obtenidos y de los encuestados, que no estaban obligados a facilitar información. También se cumplieron las normas de las directrices vigentes de la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### Objetivo Especifico 1

Determinar el sistema de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022

**Tabla 2**

*Análisis Correlación entre el Sistema de Cobranza y el Desempeño de Recuperación de Créditos*

Dimensión	Variable	Prueba	Coeficiente	Sig.	Relación
Dimensión 1: Sistema de Cobranza	Variable 2: Desempeño de recuperación de créditos.	Rho Spearman	0.540	0.046	Existe

*Nota.:* Sig. = Significancia

Los resultados de la tabla 2 muestran que el Sistema de Cobranza y el desempeño de procesos de recuperación presenta un coeficiente de correlación (Rho) de Spearman de 0.540 lo que confirma que la relación entre la variable desempeño de recuperación y la dimensión sistema de cobranza es positiva considerable, sin embargo la relación de significancia hallada (Sig. =0.046), es menor a 0.05, lo que nos indica que se acepta la primera hipótesis específica, demostrando que la relación entre el sistema de cobranza y el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora es significativa.

En este sentido, cuando el sistema de cobranza es eficaz, el desempeño de recuperación de créditos también lo es, permitiendo maximizar los ingresos a la cooperativa.

## Objetivo Especifico 2

Determinar el procedimiento de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022

**Tabla 3**

*Análisis Correlación entre Procedimiento de Cobranza y el Desempeño de Recuperación de Créditos.*

Dimensión	Variable	Prueba	Coefficiente	Sig.	Relación
Dimensión 2:	Variable 2:				
Procedimientos de cobranza	Desempeño de recuperación créditos.	Rho Sberman	0.731	0.003	Existe

*Nota.:* Sig. = Significancia

Los resultados de la tabla 3 muestran que los procedimientos de cobranza y el desempeño de recuperación presentan un coeficiente de correlación (Rho) de Spearman de 0.731 lo que nos confirma que hay una relación positiva muy fuerte entre ambas variables, siendo el nivel de significancia (Sig. =0.003) es menor a 0.05, lo que nos indica que se acepta la segunda hipótesis específica, demostrando que la relación entre los procedimientos de cobranza y el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora es significativa.

En otros términos, cuando el procedimiento de cobranza es óptimo, el desempeño de recuperación de créditos también lo es. Lo que nos ayudaría a evitar mayores índices de morosidad y mantener un mayor control de la cartera vencida en la cooperativa.

## Objetivo General

Determinar las estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022

**Tabla 4**

*Análisis Correlación entre las Estrategias de Cobranza y Desempeño de Recuperación de Créditos.*

Variables	Prueba	Coefficiente	Sig.	Relación
Variable 1: Estrategias de Cobranza	Rho	0.662	0.010	Existe
Variable 2: Desempeño de Recuperación de créditos	Spearman			

*Nota.:* Sig. = Significancia

Los resultados de la tabla 4 muestran que las variables estrategias de cobranza y el desempeño de recuperación de créditos presentan un coeficiente de correlación (Rho) de Spearman de 0.662, lo que nos confirma que la relación entre las variables de estudio es positiva considerable, sin embargo se observa que la significancia hallada (Sig. =0.010), es menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis general, demostrando que las estrategias de cobranza y el desempeño de recuperación de créditos presenta una relación significativa en la Coopac La Rehabilitadora.

En otros términos, cuando las estrategias de cobranza funcionan de manera correcta, el desempeño de recuperación de créditos será superior, logrando alcanzar los objetivos planteados y teniendo como resultado una mora controlada.

## ANÁLISIS DESCRIPTIVO

**Tabla 5**

*Niveles de la Variable 1: Estrategias de Cobranza*

Variable y Dimensión	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Variable 1: Estrategia de Cobranza	Bajo	18 a 42	0	0%
	Medio	43 a 66	62	57%
	Alto	67 a 90	46	43%
Dimensión 1: Sistema de Cobranza	Bajo	13 a 30	15	14%
	Medio	31 a 48	47	44%
	Alto	19 a 65	46	43%
Dimensión 2: Procedimientos de Cobranza	Bajo	5 a 12	0	0%
	Medio	13 a 19	88	81%
	Alto	20 a 25	20	19%

Según lo verificado en la tabla 5 podemos observar que un 57% de los empleados de la cooperativa observan que las estrategias de cobranza están en un nivel medio, mientras que un 43% indica que están en un nivel alto. Con respecto a las dimensiones tanto el Sistema de cobranza como el procedimiento de cobranza están en un nivel medio de 44% y 81% según corresponda.

En base a los presentes resultados, deducimos que a la cooperativa le falta fortalecer las estrategias, sistemas y procedimientos de cobranza para lograr niveles óptimos de productividad.

**Tabla 6***Niveles de la Variable 2: Desempeño de recuperación de créditos*

Variable y Dimensión	Nivel	Rango	Cantidad	Porcentaje
Variable 2: Desempeño de recuperación de créditos	Bajo	15 a 35	0	0%
	Medio	36 a 55	49	45%
	Alto	56 a 75	59	55%
Dimensión 1: Satisfacción	Bajo	4 a 9	0	0%
	Medio	10 a 14	95	86%
	Alto	15 a 20	15	14%
Dimensión 2: Metas	Bajo	5 a 12	0	0%
	Medio	13 a 19	14	13%
	Alto	20 a 25	94	87%
Dimensión 3: Productividad	Bajo	6 a 14	14	13%
	Medio	15 a 22	35	32%
	Alto	23 a 30	59	55%

Según lo verificado en la tabla 6 podemos observar que un 55% de los trabajadores de la cooperativa desempeñan la recuperación de créditos en un nivel alto, mientras que un 45% indica que están en un nivel medio. En el caso de las dimensiones, Satisfacción nos representa en un 86% con un nivel medio, Metas con 87% de nivel alto y Productividad con un 55% nivel alto.

En base a los presentes resultados, deducimos que los gestores de la cooperativa desempeñan de manera óptima sus funciones de recuperación de crédito, pero la gran mayoría no se siente satisfecho debido a la falta de un plan de trabajo.

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

El análisis de confiabilidad empleado para la investigación se llevará a cabo mediante el alfa de Cronbach para evaluar la validez del cuestionario utilizado.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Para la variable estrategias de cobranza el resultado fue 0,947 que consta de 18 ítems y para la variable Desempeño de recuperación de créditos el resultado fue 0.914 que consta de 15 ítems. Los resultados muestran que ambas variables de la investigación presentan un alto grado de confiabilidad. Los siguientes resultados de la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach se obtuvieron utilizando el programa informático SPSS, versión 26.

**Tabla 7**

*Coeficiente en alfa de cronbach - estrategias de cobranzas*

<b>VARIABLES</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>ELEMENTOS (PREGUNTAS)</b>
V1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA	0.947	18

**Tabla 8**

*Coeficiente en alfa de cronbach - procesos de recuperación*

<b>VARIABLES</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>ELEMENTOS (PREGUNTAS)</b>
V2: DESEMPEÑO DE RECUPERACION DE CREDITOS	0.914	15

## ANÁLISIS INFERENCIAL

### PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 9**

*Análisis de Normalidad Kolmogorov - Smirnov*

Variable y dimensión	Estadístico	Gl	Sig	Normalidad
Dimensión 1: Sistema de cobranza	0,810	108	0.00	No existe
Dimensión 2: Procedimientos de Cobranza	0.810	108	0.00	No existe
Variable 1: Estrategia de Cobranza	0.779	108	0.00	No existe
Variable 2: Desempeño de recuperación de créditos	0.735	108	0.00	No existe

Nota: gl = grado de libertad, Sig. = Significancia

Tras observar los datos de la tabla 9, será necesario utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que el tamaño de la muestra es superior a 50. Además, se observa que no existe una distribución normal porque el valor de significancia es  $<$  a 0,05, por lo que se utilizará la prueba Rho de Sperman para determinar la correlación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

El Objetivo General de la investigación es determinar si las estrategias de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura 2022 es significativa. Lo que se aplicó fue un cuestionario a los empleados y a través de la prueba de confiabilidad, se comprobó si el cuestionario es confiable. Asimismo, a través de la prueba de alfa de Cronbach, se comprobó que la variable Estrategia de Cobranza presentó un valor de 0.947, mientras que el Desempeño en la Recuperación presentó un valor de 0.914.

Determinar el sistema de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022 es el primer objetivo., donde se observó que, la dimensión sistema de cobranza se relaciona significativamente con el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura 2022 mediante la prueba Spearman (Rho) con un coeficiente de 0.540, asimismo, el valor de significancia ( $\text{sig.}=0.046$ ) es menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, los factores como la importancia, política y la segmentación resultan ser de mucha importancia para una cobranza exitosa. Se descubrió que esta relación es directa, lo que significa que cuanto más se optimiza el sistema de cobranza, el desempeño de recuperación de créditos de la cooperativa es más eficiente y la mejora es continua. En la investigación de Valle (2018), se observaron similares resultados donde el autor resalta que también hay una relación significativa y directa entre las variables Sistema de cobranza y liquidez. Si no existe un adecuado sistema de cobranzas, el desempeño de recuperación de créditos no es el óptimo, entonces lo que ocasionaría es el incumplimiento de las obligaciones.

Por lo que podemos afirmar que mientras mejor sea el sistema de cobranza de la cooperativa, entonces mejor será el desempeño de recuperación de créditos, garantizando liquidez, rentabilidad y optimizar aún más los recursos de la cooperativa.

El segundo objetivo específico que Determinar el procedimiento de cobranza y su influencia en el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, 2022 se observó que los procedimientos de cobranza en torno a las llamadas telefónicas y mensajes de texto, visitas personalizadas, agencias de cobro, recurso legal, notificaciones físicas y por correo resultaron ser importantes para el desempeño de recuperación. Mediante la prueba Spearman (Rho) con un coeficiente de 0.731, y con un valor de significancia (sig.=0.003) que es menor a 0.05, las mismas conclusiones las encontramos en la investigación realizada por Chalco (2021), que afirma la importancia de aplicar procedimientos de cobranza, fomentando la cultura financiera. Entonces, podemos afirmar que la cooperativa debe aplicar procedimientos de cobranza eficaces para prevenir una cartera vencida y poder medir los logros establecidos por la cooperativa.

Y Con respecto al Objetivo General, se determinó que, si existe relación entre las Estrategias de cobranza y el desempeño de recuperación de créditos de la Coopac La Rehabilitadora, Piura, 2022; La prueba de Spearman (Rho), mostró que el coeficiente era de 0,662 y que el nivel de significación era significativo (Sig. = 0,010) es menor a 0,05, dando como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa. Gonzáles y Saavedra (2022), en su investigación afirman que la empresa puede gestionar los riesgos de la cartera de préstamos gracias a la estrategia de cobranza y su conexión con la morosidad, lo que disminuiría la gravedad de los créditos., así mismo se tiene que aplicar sistemas, procesos y buenas prácticas. Por lo que podemos afirmar que mientras mejor sean las Estrategias de Cobranza de la cooperativa, entonces mejor también será el desempeño de recuperación de créditos.

Podemos confirmar que, al revisar los resultados, se establece una relación directa entre estrategias de cobranza y desempeño de recuperación de créditos; por lo que es vital importancia tener estrategias, procedimientos de cobranzas bien definidos que permitan mejorar la cartera y por ende el fortalecimiento del cobro que contribuye a mejorar indicadores de morosidad. Conviene recordar que, para gestionar eficazmente los cobros, es esencial conocer a conciencia a los clientes. Para ello, es necesario

recabar información sobre cada deudor, incluyendo su solvencia, deuda, historial de pagos, liquidez, preferencias, gustos y otros hábitos. Definiendo la estrategia y la técnica a emplear, podremos determinar el tipo de cliente moroso al que nos enfrentamos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a los resultados, en el Objetivo General se determinó que, las Estrategias de cobranza se relacionan con el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora, Piura 2022. La prueba de Spearman (Rho) mostró que el coeficiente era de 0,662 y que el nivel de significación era significativo (Sig. = 0,010) es menor a 0,05, dando como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa. Por lo que podemos afirmar que mientras mejor sean las Estrategias de Cobranza de la cooperativa, entonces mejor también será el desempeño de recuperación de créditos.
2. Con los resultados del primer objetivo específico se determinó que el Sistema de Cobranza se relaciona con el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora, Piura 2022. Mediante la prueba Spearman (Rho) con un coeficiente de 0.540, y con un valor de significancia (sig.=0.046) que es menor a 0.05, se concluye que se rechaza la hipótesis nula. Afirmando cuán importante es el sistema de cobranza en la cooperativa, lo que generaría reducción de cartera vencida y que la recuperación sea realice en el plazo establecido.
3. Con los resultados, del segundo objetivo específico se determinó que los Procedimientos de cobranza se relacionan con el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora, Piura 2022. Es decir, la importancia que tienen los procedimientos de cobranza en el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora, Piura 2022. Mediante la prueba Spearman (Rho) con un coeficiente de 0.731, y con un valor de significancia (sig.=0.003) que es menor a 0.05. Afirmando cuán importante son los procedimientos de cobranza, y a la vez ejecutando planes de acción para hacer eficiente el desempeño de los procesos de recuperación de crédito.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. En el Objetivo General se observó que las Estrategias de Cobranza están relacionadas con el desempeño de recuperación de la Coopac La Rehabilitadora, se recomienda a la cooperativa utilizar estrategias de cobranza que sean eficaces y eficientes para lograr objetivos propuestos mes a mes.; así mismo, se sugiere que los gestores de cobranza den seguimiento constante a los socios que han presentado atrasos en sus pagos.
2. Con el primer objetivo específico, al sistema de cobranza de la cooperativa se recomienda seguir las políticas establecidas por la cooperativa para realizar satisfactoriamente la recuperación de créditos y evitar cuentas incobrables. La política de cobranza debe estar bien definidas y se debe determinar con claridad las etapas de la cobranza: preventiva, administrativa y judicial para minimizar riesgos.
3. Con el segundo objetivo específico, a los procedimientos de cobranza de la cooperativa se recomienda organizar el proceso de cobranza, por ellos es esencial hacer uso de informes en tiempo real mostrando la información necesaria de los principales socios que se encuentran registrados con mayores días de atraso. Así mismo se recomienda contactar a los socios por distintos canales: llamadas telefónicas y mensajes de texto, visitas personalizadas, agencias de cobro, recurso legal, notificaciones físicas y por correo; para informales de su situación actual.

## REFERENCIAS

- Al Janabi, M. (2021). La importancia de medir el riesgo de liquidez con aplicaciones inteligentes. *SSRN Electronic Journal*. doi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3840336>
- Altamirano, K. y Huamani, M. (2020). *Cartera atrasada de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en la región de Ayacucho*. [Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61673>
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.  
<http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Bolzan, C. (2018). Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: una revisión teórica. *Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle*, 7(2), 75.  
<https://doi.org/10.18316/desenv.v7i2.4415>
- Canchari, M. (2022). *Estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83624/Canch%20ari\\_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83624/Canch%20ari_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carranza, R. (2021). *Gestión de cobranzas en tiempos de Pandemia de la Consultora Solvo Solutions & Abogados Asociados S.A.C al 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73566>
- Castillo, L. y Pinedo, A. (2019). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la recuperación de cuentas por cobrar de la Empresa Comunicaciones Tv*

*Universal S.R.L., Recuay - 2019.* [ Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49376>

Chalco, A. (2021) *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima – 2021.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72750>

Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*, 20-45.

Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Revista Científica de La UCSA*, 7(1), 23–30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>

Cueva, J., Rojas, D. (2019). Cash management strategies and profitability of ecuadorian companies: 4 case construction and transport sectors. *Digital Publisher*. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.128>

Díaz, L., Flores, D. (2019). Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Revista Maya. Perú.* <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>

Eufracio, B. (2018). *Desempeño laboral y satisfacción del usuario en la empresa*

*veterinaria San Mateo S.A.C. distrito de Carabayllo, año 2017.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15208>

González, B., y Saavedra, D. (2021). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad de Caja Trujillo, distrito Otuzco – La Libertad 2021.* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112623>

Laura, R. y Phala, N. (2021). Liquidez y rentabilidad en un colegio privado. *Revista Hechos Contables*, 1(2), 115-124. <https://doi.org/10.52936/rhc.v1i2.79>

Lemoine, F., Vélez, D., Varela, W. y Zambrano, J. (2018). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. *Anuario - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente*, 9(1), 189-206.  
<https://biblat.unam.mx/es/revista/anuario-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-de-la-universidad-de-oriente/articulo/gestion-de-cobranza-para-reducir-cartera-incobrable-del-credito-otorgado-por-el-banco-nacional-de-fomento-ecuador>

Lozada, M. (2018). *La inducción y su impacto en el desempeño laboral del departamento de canales de la cooperativa de ahorro y crédito “29 de octubre” Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.] Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6957>

Marin, H., y Placencia, M. (2018). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 535- 540. doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Mogollón, J. (2020). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de

la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1),151-164  
<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Montaño, A. (2019). *Administración de la Cobranza*. Editorial Trillas, México.

Morales, K., y Carhuanchu, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor*. Perú.  
<http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195/257>

Nolazco, A., Ortiz, L., y Carhuanchu, M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), pp.13- 27  
<http://espirituemprendedortes.com/index.php/revista/article/view/189/205>

Oltmann SM. (2020). Important Factors in Midwestern Public Librarians' Views on Intellectual Freedom and Collection Development, [Factores importantes en las opiniones de los bibliotecarios públicos del Medio Oeste sobre la libertad intelectual y el desarrollo de cobranzas]. *Library Quarterly*. 2019, 89(2): pp.156-172.  
<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/702203?journalCode=lq>

Parra, R., Arce, M., y Guerrero, M. (2018). Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. *Revista de la Universidad Internacional de Ecuador*, 3(8), 140-146.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

Pizzán, N., García, E., y Rosales, C. (2022). Collection and delinquency processes in a marketing services company. *International Journal of Interdisciplinary Studies*. Perú. 3(1), 462-477.  
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/237/120>

- Quimi, G. (2019). *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía Delcorp S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14030>
- Ramírez, G. (2018). *Desempeño organizacional retos y enfoques contemporáneos.* Editorial Origami, México.
- Reyna, A. (2018). *Cómo aporta la inducción laboral en el desempeño de las actividades de los conductores automovilísticos y motorizados de Telconet S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3643>
- Ribadeneira, A. (2018). *La influencia de la inducción del personal en el desempeño laboral.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.] Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2160>
- Ribes, G., Perelló, M. R., & Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas.* Editorial Universitat Politècnica de Valencia, España.
- Romero, R., Torres, W., y Vásquez, C. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana.* Perú.  
[http://elcriterio.com/revista/contenidos22\\_4/Vol22\\_num4\\_4.pd](http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pd)
- Ruiz, I. (2018). *El área de Créditos y Cobranzas y su influencia en la morosidad de la carteta de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A en la ciudad de Lima en el período 2013-2015.* [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma].  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1469>

Salas, G. (2019). *Gestión de un pequeño comercio* (1° ed.), Editorial Editex, S.A, España.

Salazar, A., Córdova, J. y Villanueva, J. (2021). Collection strategy and delay rate of funeral service of a charity society in Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 395-405. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1645/2398>

Sana, M. (2018). *Influencia de la inducción de la gerencia de recursos humanos en el desempeño laboral de los empleados de la gerencia mina – Compañía Minera Antapaccay, Cusco, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c2e28e76-b3bf-4a0e-8b12-19b14d894a22>

Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la Compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Año 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4647/UPSE-TCA-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>





**Tabla 11**

*Matriz de Operacionalización de la variable Desempeño de recuperación de créditos*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V2 Desempeño Laboral	Define el desempeño, como el valor que un individuo agrega a la empresa de tantas maneras como sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento. (Argoti, 2020)	Es el rendimiento laboral y la actitud que muestra el trabajador al realizar sus funciones y demás actividades que se le asignaron. Es un conjunto de habilidades y destrezas que tiene un trabajador, capacidad de producir y también de dar solución a problemas que se presente en el trabajo desarrollando y mejorando sus conocimientos.	Satisfacción	- Organización - Trabajo en Equipo - Logros	Ordinal
			Metas	- Objetivos - Indicadores - Motivación	
			Productividad	- Evaluación - Eficiencia - Toma de Decisiones	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Evaluación de Juicio de experto

#### Experto 1

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del proyecto de investigación: "Influencia de estrategias de cobranza en el desempeño de procesos de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, 2022" y con la cual optaremos el título profesional de Administración. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carlos Antonio Angulo Corcuera
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )                      Social (    ) Educativa (    )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Manuel Alfredo Zegarra Juárez
Procedencia:	Piura - PERU



Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Cooperativa
Significación:	Escala de Likert - Ordinal (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Rara vez - (1) Nunca

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ESTRATEGIA DE COBRANZA	SISTEMA DE COBRANZA	Es el proceso administrativo que tiene como objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas. (Montaño 2019) (p.58)
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	Técnicas de procedimientos fundamentales en la cobranza, para la realización de una gestión eficiente, lograr una recuperación crediticia, de tal manera que los activos exigidos de la entidad se puedan convertir rápido y eficiente en activos líquidos, permaneciendo en los procesos disponibles para los usuarios y sus negociaciones a largo plazo. (Ruesta 2019) (p.125)

DESEMPEÑO DE RECUPERACION DE CREDITOS	SATISFACCION	La satisfacción viene a enlazarse de forma directa con el subconsciente del trabajador, su experiencia dentro de la empresa en la que labora. Dichas vivencias y experiencias se traducen
---------------------------------------	--------------	---



		<p>en un punto de vista diferenciado, el cual a su vez guía y merece sentimientos internalizados en el individuo. Este proceso se ve reflejado en la conducta y comportamiento final del trabajador. Del mismo modo la dirección de la experiencia, la opinión y percepción, finalizando con el factor sentimental o emotivo merece un análisis más profundo. (Parra, 2018) (p.104)</p>
	METAS	<p>Las metas dependen de la gestión de los recursos de la organización y de tal manera produciendo resultados observables y medibles. Las metas laborales deben ser cumplidas por la organización con los recursos en un tiempo determinado, ya que permite el crecimiento y estabilidad de la empresa. (Ramírez, 2018) (p.151)</p>
	PRODUCTIVIDAD	<p>La productividad se puede definir como “la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad”, busca mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos. La productividad es un objetivo estratégico de las empresas, debido a que sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado. (Fernández, 2017) (p.113)</p>



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables elaborado por Manuel Alfredo Zegarra Juárez. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento 1: ESTRATEGIAS**

Primera dimensión: **SISTEMA DE COBRANZAS**

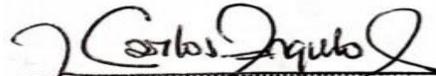
- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE EL SISTEMA DE COBRANZA Y LAS ESTRATEGIAS LABORALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>IMPORTANCIA</b>					
¿Piensas que la Cooperativa debe darle mayor importancia a su gestión de cobranza?	1	4	4	4	
¿Cree usted necesario realizar análisis periódico de la recuperación de cartera?	2	4	4	4	
¿Es importante que la Cooperativa establezca nuevos procedimientos de cobranza?	3	4	4	4	
¿Considera importante que la Cooperativa haga uso de medios tecnológicos?	4	4	4	4	
¿La Cooperativa debe establecer acciones preventivas en la gestión de cobranza?	5	4	4	4	
¿Crees que la Cooperativa debe brindar alternativas en las diferentes situaciones en las que se encuentra el socio?	6	4	4	4	
<b>POLITICAS</b>					
¿La Cooperativa cumple con las políticas de cobranzas establecidas?	7	4	4	4	
¿Las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?	8	4	4	4	
¿Crees que las políticas de cobranza han contribuido a solucionar problemas de morosidad?	9	4	4	4	
¿Considera que la Cooperativa realice seguimiento a sus créditos otorgados?	10	4	4	4	
¿Considera que la Cooperativa realice evaluaciones de riesgo crediticio para reducir la morosidad?	11	4	4	4	
<b>SEGMENTACION</b>					
¿Cree usted que la antigüedad de la deuda del socio te permite realizar mejores estrategias?	12	4	4	4	
¿El segmentar por tipos de productos te facilita la gestión de cobranza?	13	4	4	4	

Segunda dimensión: **PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LOS PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y LAS ESTRATEGIA LABORALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>LLAMADAS TELEFONICAS</b>					
¿Considera que realizar llamadas telefónicas y enviar mensajes de texto es una estrategia para recuperar créditos vencidos?	14	4	4	4	
<b>VISITAS PERSONALES</b>					
¿Considera que realizar visitas personalizadas influye para recuperar los créditos vencidos?	15	4	4	4	
<b>AGENCIAS DE COBRO</b>					
¿Consideras necesario aperturar más agencias de cobro a nivel nacional?	16	4	4	4	
<b>RECURSO LEGAL</b>					
¿Cree que es necesario recurrir a la cobranza judicial para recuperar créditos vencidos?	17	4	4	4	
<b>NOTIFICACIONES FICAS Y VIRTUAL</b>					
¿Considera necesario enviar notificaciones escritas haciéndoles recordar su deuda?	18	4	4	4	



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Dimensiones del instrumento 2: DESEMPEÑO**

 Primera dimensión: **SATISFACCION**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
¿Usted considera que organiza bien sus actividades de recuperación de cobranza?	1	4	4	4	
¿Las estrategias de cobranza influyen en tu desempeño?	2	4	4	4	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
¿Pides apoyo permanentemente a tus compañeros del área de cobranzas?	3	4	4	4	
<b>LOGROS</b>					
¿Te encuentras satisfecho con los objetivos logrados de tu gestión de recuperación?	4	4	4	4	

 Segunda dimensión: **METAS**

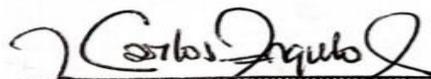
- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LAS METAS Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>OBJETIVOS</b>					
¿Te identificas con los objetivos de la Cooperativa?	5	4	4	4	
<b>INDICADORES</b>					
¿Comprendes los indicadores de cumplimiento de objetivos de la Cooperativa?	6	4	4	4	
¿Te considera capaz de proponerse metas y lograrlos?	7	4	4	4	
<b>MOTIVACION</b>					
¿Te sientes motivado para realizar adecuadamente tu trabajo?	8	4	4	4	
¿Eres optimista y confías en alcanzar tus metas?	9	4	4	4	

Tercera dimensión: **PRODUCTIVIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>EVALUACION</b>					
¿Recibes algún tipo de evaluación de desempeño?	10	4	4	4	
¿Se le brinda información del resultado de tu desempeño?	11	4	4	4	
¿Recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación del desempeño?	12	4	4	4	
<b>EFICIENCIA</b>					
¿Te sientes conforme con el cumplimiento de tus funciones?	13	4	4	4	
¿Usted cree que tiene la capacidad para realizar sus funciones?	14	4	4	4	
<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
¿Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo es óptimo?	15	4	4	4	



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Experto 2**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del proyecto de investigación: **“Influencia de estrategias de cobranza en el desempeño de procesos de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, 2022”** y con la cual optaremos el título profesional de Administración. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JUAN FRANCISCO GONZALES VERA
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Manuel Alfredo Zegarra Juárez
Procedencia:	Piura - PERU
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Cooperativa



Significación:	Escala de Likert - Ordinal (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Rara vez - (1) Nunca
----------------	---

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ESTRATEGIA DE COBRANZA	SISTEMA DE COBRANZA	Es el proceso administrativo que tiene como objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas. (Montaño 2019) (p.58)
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	Técnicas de procedimientos fundamentales en la cobranza, para la realización de una gestión eficiente, lograr una recuperación crediticia, de tal manera que los activos exigidos de la entidad se puedan convertir rápido y eficiente en activos líquidos, permaneciendo en los procesos disponibles para los usuarios y sus negociaciones a largo plazo. (Ruesta 2019) (p.125)

DESEMPEÑO DE PROCESOS DE RECUPERACION	SATISFACCION	La satisfacción viene a enlazarse de forma directa con el subconsciente del trabajador, su experiencia dentro de la empresa en la que labora. Dichas vivencias y experiencias se traducen en un punto de vista diferenciado, el cual a su vez guía y merece sentimientos internalizados en el individuo. Este proceso se ve reflejado en la conducta y comportamiento final del trabajador. Del mismo modo la dirección de la experiencia, la
---------------------------------------	--------------	---



		opinión y percepción, finalizando con el factor sentimental o emotivo merece un análisis más profundo. (Parra, 2018) (p.104)
	METAS	Las metas dependen de la gestión de los recursos de la organización y de tal manera produciendo resultados observables y medibles. Las metas laborales deben ser cumplidas por la organización con los recursos en un tiempo determinado, ya que permite el crecimiento y estabilidad de la empresa. (Ramírez, 2018) (p.151)
	PRODUCTIVIDAD	La productividad se puede definir como “la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad”, busca mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos. La productividad es un objetivo estratégico de las empresas, debido a que sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado. (Fernández, 2017) (p.113)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables elaborado por Manuel Alfredo Zegarra Juárez. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA**

Primera dimensión: **SISTEMA DE COBRANZAS**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE EL SISTEMA DE COBRANZA Y LAS ESTRATEGIAS LABORALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>IMPORTANCIA</b>					
¿Cree usted que la Gerencia de la Cooperativa debe darle mayor importancia a su gestión de cobranza?	1	3	4	3	
¿Considera usted que el área de negocios de la Cooperativa debe realizar evaluaciones periódicas de la situación actual de los socios?	2	3	4	3	
Cree usted que el sistema de Gestión de Cobranzas utilizado en la Cooperativa funciona satisfactoriamente	3	3	4	3	
¿Crees importante que deba existir comunicación entre Gerencia y el área de cobranzas?	4	3	4	3	
¿Cree usted importante mantener la base de datos actualizada de los socios de la Cooperativa?	5	4	4	3	
¿Crees importante que el área de cobranza de la cooperativa deba tener contacto frecuente y oportuno con los socios?	6	3	3	3	
<b>POLITICAS</b>					
¿La Cooperativa cumple con las políticas de cobranzas establecidas?	7	4	4	4	
¿Las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?	8	3	4	3	
¿Consideras que gerencia trasmite oportunamente las políticas de cobranzas a las distintas áreas?	9	3	4	4	
¿Crees que las políticas de cobranza permiten detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables?	10	3	4	3	
¿Consideras que las políticas de cobranzas te permiten medir el logro de los objetivos?	11	3	3	3	
<b>SEGMENTACION</b>					
¿Cree usted que el segmentar te permite determinar el tipo de cobranza?	12	3	4	3	
¿El segmentar por tramos de antigüedad de mora te facilita la gestión de cobranza?	13	3	4	4	



Segunda dimensión: **PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LOS PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y LAS ESTRATEGIA LABORALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>LLAMADAS TELEFONICAS</b>					
¿Consideras que las llamadas telefónicas y los mensajes de texto deben tener un horario?	14	3	4	4	
<b>VISITAS PERSONALES</b>					
¿Consideras que se debe realizar un cronograma de visitas?	15	3	4	4	
<b>AGENCIAS DE COBRO</b>					
¿Consideras necesario aperturar más agencias de cobro a nivel nacional?	16	3	4	3	
<b>RECURSO LEGAL</b>					
¿Cree que es necesario tomar medidas judiciales cuando exista una deuda vencida?	17	3	4	3	
<b>NOTIFICACIONES FICAS Y VIRTUAL</b>					
¿Considera necesario enviar notificaciones escritas haciéndoles recordar su deuda?	18	3	4	4	

Firma del evaluador  
DNI 02664225



MG. CPC. Juan Francisco Gonzales Vera  
MAT. 1476

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Dimensiones del instrumento 2: DESEMPEÑO DE PROCESOS DE RECUPERACION**

 Primera dimensión: **SATISFACCION**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
¿Usted considera que organiza bien sus actividades de recuperación de cobranza?	1	3	4	4	
¿Las estrategias de cobranza influyen en tu desempeño?	2	3	4	4	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
¿Pides apoyo permanentemente a tus compañeros del área de cobranzas?	3	3	4	3	
<b>LOGROS</b>					
¿Te encuentras satisfecho con los objetivos logrados de tu gestión de recuperación?	4	4	4	3	

 Segunda dimensión: **METAS**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LAS METAS Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>OBJETIVOS</b>					
¿Te identificas con los objetivos de Recuperación de créditos?	5	3	4	3	
<b>INDICADORES</b>					
¿Comprendes los indicadores de cumplimiento de la recuperación de créditos?	6	3	4	3	
¿Te consideras capaz de proponerte metas y lograr la recuperación de tu cartera?	7	3	4	4	
<b>MOTIVACION</b>					
¿Te sientes motivado para realizar adecuadamente el proceso de recuperación?	8	4	4	4	
¿Eres optimista y confías alcanzar tus metas mensuales de recuperacion?	9	3	4	3	

Tercera dimensión: **PRODUCTIVIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>EVALUACION</b>					
¿Recibes algún tipo de evaluación de desempeño de tu gestión de recuperación?	10	4	4	3	
¿Se le brinda información del resultado de la evaluación del desempeño de la gestión de recuperación?	11	3	4	4	
¿Recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación del desempeño de la gestión de recuperación?	12	4	4	4	
<b>EFICIENCIA</b>					
¿Te sientes conforme con el cumplimiento de tus funciones de recuperación de créditos?	13	4	4	3	
¿Usted cree que tiene la capacidad para realizar sus funciones de recuperación de créditos?	14	3	4	3	
<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
¿Frente a una situación inesperada y difícil en tu gestión de recuperación, su manejo es óptimo y recibe halagos por el mismo?	15	3	3	4	



MG. CPC. Juan Francisco Gonzales Vera  
MAT. 1476

Firma del evaluador  
DNI 02664225

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**EXPERTO 3**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del proyecto de investigación: **“Influencia de estrategias de cobranza en el desempeño de procesos de recuperación de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, 2022”** y con la cual optaremos el título profesional de Administración. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ericka Julissa Suysuy Chambergó		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	(X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestion Publica		
<b>Institución donde labora:</b>	UCV		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Manuel Alfredo Zegarra Juárez
Procedencia:	Piura - PERU
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Cooperativa



Significación:	Escala de Likert - Ordinal (5) Siempre - (4) Casi siempre - (3) A veces - (2) Rara vez - (1) Nunca
----------------	---

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
ESTRATEGIA DE COBRANZA	SISTEMA DE COBRANZA	Es el proceso administrativo que tiene como objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas. (Montaño 2019) (p.58)
	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	Técnicas de procedimientos fundamentales en la cobranza, para la realización de una gestión eficiente, lograr una recuperación crediticia, de tal manera que los activos exigidos de la entidad se puedan convertir rápido y eficiente en activos líquidos, permaneciendo en los procesos disponibles para los usuarios y sus negociaciones a largo plazo. (Ruesta 2019) (p.125)

DESEMPEÑO DE RECUPERACION DE CREDITOS	SATISFACCION	La satisfacción viene a enlazarse de forma directa con el subconsciente del trabajador, su experiencia dentro de la empresa en la que labora. Dichas vivencias y experiencias se traducen en un punto de vista diferenciado, el cual a su vez guía y merece sentimientos internalizados en el individuo. Este proceso se ve reflejado en la conducta y comportamiento final del trabajador. Del mismo modo la dirección de la experiencia, la opinión y percepción, finalizando con el
---------------------------------------	--------------	--



		factor sentimental o emotivo merece un análisis más profundo. (Parra, 2018) (p.104)
	METAS	Las metas dependen de la gestión de los recursos de la organización y de tal manera produciendo resultados observables y medibles. Las metas laborales deben ser cumplidas por la organización con los recursos en un tiempo determinado, ya que permite el crecimiento y estabilidad de la empresa. (Ramírez, 2018) (p.151)
	PRODUCTIVIDAD	La productividad se puede definir como “la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad”, busca mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos. La productividad es un objetivo estratégico de las empresas, debido a que sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado. (Fernández, 2017) (p.113)



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables elaborado por Manuel Alfredo Zegarra Juárez. en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento 1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA**

- Primera dimensión: **SISTEMA DE COBRANZAS**
- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE EL SISTEMA DE COBRANZA Y LAS ESTRATEGIAS LABORALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

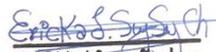
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>IMPORTANCIA</b>					
¿Cree usted que la Gerencia de la Cooperativa debe darle mayor importancia a su gestión de cobranza?	1	4	4	4	
¿Considera usted que el área de negocios de la Cooperativa debe realiza evaluaciones periódicas de la situación actual de los socios?	2	4	4	4	
Cree usted que el sistema de Gestión de Cobranzas utilizado en la Cooperativa funciona satisfactoriamente	3	4	4	4	
¿Crees importante que deba existir comunicación entre Gerencia y el área de cobranzas?	4	4	4	4	
¿Cree usted importante mantener la base de datos actualizada de los socios de la Cooperativa?	5	4	4	4	
¿Crees importante que el área de cobranza de la cooperativa deba tener contacto frecuente y oportuno con los socios?	6	4	4	4	
<b>POLITICAS</b>					
¿La Cooperativa cumple con las políticas de cobranzas establecidas?	7	4	4	4	
¿Las políticas de cobranza se adecuan a las necesidades de la empresa?	8	4	4	4	
¿Consideras que gerencia trasmite oportunamente las políticas de cobranzas a las distintas áreas?	9	4	4	4	
¿Crees que las políticas de cobranza permiten detectar situaciones complejas ante posibles deudas incobrables?	10	4	4	4	
¿Consideras que las políticas de cobranzas te permiten medir el logro de los objetivos?	11	4	4	4	
<b>SEGMENTACION</b>					
¿Cree usted que el segmentar te permite determinar el tipo de cobranza?	12	4	4	4	
¿El segmentar por tramos de antigüedad de mora te facilita la gestión de cobranza?	13	4	4	4	

Segunda dimensión: **PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LOS PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y LAS ESTRATEGIA LABORALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>LLAMADAS TELEFONICAS</b>		4	4	4	
¿Consideras que las llamadas telefónicas y los mensajes de texto deben tener un horario?	14	4	4	4	
<b>VISITAS PERSONALES</b>		4	4	4	
¿Consideras que se debe realizar un cronograma de visitas?	15	4	4	4	
<b>AGENCIAS DE COBRO</b>		4	4	4	
¿Consideras necesario aperturar más agencias de cobro a nivel nacional?	16	4	4	4	
<b>RECURSO LEGAL</b>		4	4	4	
¿Cree que es necesario tomar medidas judiciales cuando exista una deuda vencida?	17	4	4	4	
<b>NOTIFICACIONES FICAS Y VIRTUAL</b>		4	4	4	
¿Considera necesario enviar notificaciones escritas haciéndoles recordar su deuda?	18	4	4	4	

Firma del evaluador  
DNI 45361468



Dra. Ericka J. Suyay-Chambers  
REGUC 13374 - CLAD

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Dimensiones del instrumento 2: DESEMPEÑO DE PROCESOS DE RECUPERACION**

 Primera dimensión: **SATISFACCION**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>ORGANIZACIÓN</b>		4	4	4	
¿Usted siente que organiza bien sus actividades?	1	4	4	4	
¿Las estrategias de cobranza influyen en tu desempeño?	2	4	4	4	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		4	4	4	
¿Pides apoyo permanentemente a tus compañeros?	3	4	4	4	
<b>SUPERVISION</b>		4	4	4	
¿Recibes apoyo de tu jefe inmediato cuando se presenta alguna situación difícil?	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: **METAS**
- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LAS METAS Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

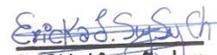
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>OBJETIVOS</b>		4	4	4	
¿Te identificas con los objetivos de la Cooperativa?	5	4	4	4	
<b>INDICADORES</b>		4	4	4	
¿Comprendes los indicadores de cumplimiento de objetivos de la Cooperativa?	6	4	4	4	
¿Te considera capaz de proponerse metas y lograrlos?	7	4	4	4	
<b>MOTIVACION</b>		4	4	4	
¿Te sientes motivado para realizar adecuadamente tu trabajo?	8	4	4	4	
¿Eres optimista y confías en alcanzar tus metas?	9	4	4	4	

Tercera dimensión: **PRODUCTIVIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: **DETERMINAR LA RELACION ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA REHABILITADORA, 2022**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>EVALUACION</b>		4	4	4	
¿Recibes algún tipo de evaluación de desempeño?	10	4	4	4	
¿Se le brinda información del resultado de tu desempeño?	11	4	4	4	
¿Recibe algún tipo de seguimiento posterior a la evaluación del desempeño?	12	4	4	4	
<b>EFICIENCIA</b>		4	4	4	
¿Te sientes conforme con el cumplimiento de tus funciones?	13	4	4	4	
¿Usted cree que tiene la capacidad para realizar sus funciones?	14	4	4	4	
<b>TOMA DE DECISIONES</b>		4	4	4	
¿Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo es óptimo?	15	4	4	4	

Firma del evaluador  
DNI 45361468



Dra. Ericka J. Suyay-Chamberg  
REGUC 13374 - CLAD

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



### Anexo 3: Análisis Complementario

#### 1. Aiken Criterios

*Coefficiente V-Aiken por criterio*

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
16	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
17	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
18	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
19	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
20	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
21	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
22	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
23	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
24	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
25	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
26	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
27	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
28	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
29	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
30	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
31	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
32	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
33	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte



## 2. Aiken Instrumentos

*Coefficiente V-Aiken por instrumento*

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

## 3. Fiabilidad

**Escala: Estrategia de Cobranza**

**Tabla 12**

*Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.947		18	

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Validado	108	100
	Excluido	0	0
	Total	108	100

**Escala: Desempeño de recuperación de créditos**

**Tabla 13**

*Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.914		15	

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Validado	108	100
	Excluido	0	0
	Total	108	100

**Tabla 14**  
*Crterios de confiabilidad*

Coeficiente	Relación
0	Nula Confiabilidad
0,70	Aceptable Confiabilidad
0,90	Elevada Confiabilidad
1,00	Máxima Confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández & Batista 2014

#### 4. Confiabilidad de Variables

##### VARIABLE 1: Estrategias de Cobranza

Nº	VARIABLE 1																		PUNTAJE
	DIMENSION 1													DIMENSION 2					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	2	3	3	3	3	4	2	2	1	3	1	4	3	1	3	5	3	3	49
2	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	70
3	1	2	2	3	4	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	4	3	3	46
4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	1	4	3	1	3	5	3	52
5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	2	4	4	4	68
6	2	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	1	4	3	3	3	5	3	54
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	72
8	1	2	2	3	3	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	45
9	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	71
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	69
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	69
12	1	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	51
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	72
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	71
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	71
16	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	72
18	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	70
19	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	70
20	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	47
21	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	47
22	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
23	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
24	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
25	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	48
26	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
27	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	51



28	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
29	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
30	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
31	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
32	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	69
33	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	69
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	71
36	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	71
37	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
38	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
39	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
40	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
41	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
42	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	51
43	1	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	51
44	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	48
45	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	48
46	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	48
47	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	48
48	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
49	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
50	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
51	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	69
52	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
54	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
55	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
57	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
58	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
59	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
61	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	71
62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	71
63	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	48
64	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	48
65	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
66	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
67	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	47
68	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
69	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
70	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
71	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	48
72	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46



73	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
74	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	2	3	4	3	3	45
75	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	1	3	3	2	3	4	3	3	48
76	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	3	49
77	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	70
78	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	72
79	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
81	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
82	4	4	4	4	4	4	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
83	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
84	4	4	4	4	4	4	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
85	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
86	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
88	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
89	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
90	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
91	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
92	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
93	1	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	49
94	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	48
95	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	48
96	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
97	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
98	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
99	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
100	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
101	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
102	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
103	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	47
104	1	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	49
105	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
106	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	46
107	1	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	50
108	1	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	47

- 1= Nunca
- 2= Rara vez
- 3= A veces
- 4= Casi Siempre
- 5= Siempre

**Variable 2: Desempeño de recuperación de créditos**

Nº	VARIABLE 2															PUNTAJE
	DIMENSION 1				DIMENSION 2					DIMENSION 3						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
6	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
8	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
9	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
10	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
12	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
13	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
14	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
15	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
16	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
17	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
18	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
19	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
20	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
21	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
22	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
23	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	37
24	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	50
25	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
26	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
27	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
28	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
29	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
31	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
32	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
33	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
34	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
35	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38
36	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	38



37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
43	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
47	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
48	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
49	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
50	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
51	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
55	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
56	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
57	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
58	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
59	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
60	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
61	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
62	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
63	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
64	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
65	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
66	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
67	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
68	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
69	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	49
70	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	49
71	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	49
72	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	49
73	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
74	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
75	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
76	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
77	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
78	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51



79	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
80	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
81	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	51
82	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
83	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
84	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
85	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
86	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
87	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	52
88	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	50
89	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	49
90	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
91	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
92	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
93	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
94	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
96	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61
99	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	60
100	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
101	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
102	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
103	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57
104	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
105	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58
106	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
107	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59
108	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59

- 1= Nunca
- 2= Rara vez
- 3= A veces
- 4= Casi Siempre
- 5= Siempre

## 5. Datos de Dimensiones y variables en SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ESTRATEGIA_COB	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	19	Derecha	Escala	Entrada
2	SIST_COBRANZA	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	23	Derecha	Escala	Entrada
3	PROC_COBRANZA	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	21	Derecha	Escala	Entrada
4	DESEM_RECUP_CRED	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	22	Derecha	Escala	Entrada
5											

	ESTRATEGIA_COB	SIST_COBRANZA	PROC_COBRANZA	DESEM_RECUP_CRED	var
1	49.00	34.00	15.00	57.00	
2	70.00	52.00	18.00	38.00	
3	46.00	30.00	16.00	52.00	
4	52.00	37.00	15.00	60.00	
5	68.00	50.00	18.00	60.00	
6	54.00	37.00	17.00	60.00	
7	72.00	54.00	18.00	60.00	
8	45.00	29.00	16.00	60.00	
9	71.00	54.00	17.00	60.00	
10	69.00	52.00	17.00	60.00	
11	69.00	52.00	17.00	62.00	
12	51.00	35.00	16.00	59.00	
13	72.00	54.00	18.00	59.00	
14	71.00	54.00	17.00	57.00	
15	71.00	54.00	17.00	57.00	
16	46.00	30.00	16.00	57.00	
17	72.00	54.00	18.00	57.00	
18	70.00	53.00	17.00	57.00	
19	70.00	53.00	17.00	59.00	
20	47.00	31.00	16.00	60.00	
21	47.00	31.00	16.00	60.00	
22	46.00	30.00	16.00	58.00	
23	46.00	30.00	16.00	37.00	
24	46.00	30.00	16.00	50.00	
25	48.00	32.00	16.00	38.00	
26	50.00	34.00	16.00	38.00	