



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de
venta directa Chepén, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Pasapera Huaman, Sheyla Stefany (orcid.org/0000-0002-2843-8341)

Quiroz Romero, Angie Viviana (orcid.org/0000-0002-4947-1394)

ASESORAS:

Mtra. Chuquitucto Cotrina, Lisseth Katherine (orcid.org/0000-0002-8785-0934)

Dra. Otiniano Leon, Mabel Ysabel (orcid.org/0000-0002-0637-6717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, porque sin él no hubiésemos llegado hasta donde estamos.

A nuestros padres y familiares que fueron parte de nuestra carrera universitaria, nos asesoraron y nos apoyaron para seguir logrando nuestros anhelos y metas. Se les agradece por ser nuestro impulso para salir adelante.

Sheyla y Angie

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a nuestro padre Celestial que es Dios ya que se preocupa por nosotros y nos guía en nuestro camino. A nuestros padres porque siempre estuvieron con nosotros en los altos y bajos momentos.

A la Universidad Cesar Vallejo por abrirnos las puertas y obtener herramientas que nosotros y todos los docentes necesitamos en especial a nuestras asesoras Chuquitucto Cotrina, Lisseth Katherine, Otiniano Leon, Mabel Ysabel, por responder siempre a nuestras preguntas e inquietudes.

Sheyla y Angie

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUQUITUCTO COTRINA LISSETH KATHERINE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022", cuyos autores son PASAPERA HUAMAN SHEYLA STEFANY, QUIROZ ROMERO ANGIE VIVIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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.

CHEPÉN, 13 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUQUITUCTO COTRINA LISSETH KATHERINE DNI: 70288240 ORCID: 0000-0002-8785-0934	Firmado electrónicamente por: LCHUQUITUCTOCO el 13-07-2023 22:07:23

Código documento Trilce: TRI - 0500483

Declaratoria de Originalidad del Autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, PASAPERA HUAMAN SHEYLA STEFANY, QUIROZ ROMERO ANGIE VIVIANA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANGIE VIVIANA QUIROZ ROMERO DNI: 76153690 ORCID: 0000-0002-4947-1394	Firmado electrónicamente por: AQUIROZRO el 13-07-2023 17:54:43
SHEYLA STEFANY PASAPERA HUAMAN DNI: 76540369 ORCID: 0000-0002-2843-8341	Firmado electrónicamente por: SPASAPERA el 13-07-2023 17:58:48

Código documento Trilce: TRI - 0590485

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de Investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población Muestra y Muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Métodos de análisis de datos	12
3.7. Aspectos Éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1 Influencia existente entre los sistemas de cobranza y la variable morosidad.....	13
Tabla 2 Influencia existente entre la evaluación crediticia y la variable morosidad.....	14
Tabla 3 Influencia existente entre la estrategia de recuperación y la variable morosidad.....	15
Tabla 4 Influencia existente entre las variables gestión de cobranza y morosidad.....	16

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar a la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022. Se utilizó una metodología de diseño no experimental de corte transversal y correlacional causal y la muestra estuvo conformada por 196 clientes. En los resultados se identificó una influencia positiva alta entre las variables de estudio ($r = 0.745$). Se concluyó que una efectiva gestión de cobranza disminuye el índice de morosidad, que las empresas deben realizar un seguimiento permanente a sus clientes y mantener una comunicación eficaz para evitar el endeudamiento de sus clientes.

Palabras Clave: Gestión de cobranza, morosidad, sistemas de cobranza.

Abstract

The objective of this investigation was to determine collection management and its influence on delinquency in direct sales companies Chepén, 2022. A non-experimental cross-sectional and causal correlational design methodology was used and the sample consisted of 196 clients. In the results, a high positive influence was identified between the study variables ($r = 745$). It was concluded that an effective collection management decreases the delinquency rate, that companies must carry out permanent monitoring of their clients and maintain effective communication to avoid the indebtedness of their clients.

Keywords: Collection management, delinquency, collection systems.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial para las organizaciones la parte financiera es un proceso que se evalúa de forma extensa, depende bastante de su buena estabilidad económica en el curso de créditos y cobranzas; es por ello que los colaboradores y directivos deben estar enfocados en mantener una economía estable por lo que es muy necesario contar con políticas que ayuden a reforzar el sistema de cobranza con claridad y reducir los índices de morosidad. Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) los índices de morosidad en las empresas son cada vez mayores debido a que muchos mantienen el sistema de cobranza desactualizados.

Gitman y Zutter (2016) señalan que brindar un préstamo o crédito a la parte líquida de la banca puede ser un peligro, si la tasa es demasiado elevada y los clientes no son correctamente evaluados; existen elementos tecnológicos y páginas que ayudan a verificar el estado crediticio del cliente para evaluar su nivel de ingreso y que cancelen sus deudas sin problema, la intención de evaluar a un cliente es mantener la estabilidad económica de la banca.

Según la Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú (ANECOP), un efectivo trámite en cobranza es, recuperar la deuda en un alto porcentaje ya que no se afectará a la organización; en el Perú muchas entidades tienen deficiencias al momento de ejecutar una cobranza y ponen en riesgo la economía, esto se debe porque no les dan seguimiento a los clientes, es decir existe cierto descuido por parte de la organización (Diario la gestión, 2017).

Por otro lado, la morosidad en agencias bancarias; dentro del Perú han bajado su índice de morosidad en un 3.07% a diferencia de otros tiempos que tenían por encima del 8% esto se empezó a detallar por la caída de créditos dudosos en las entidades (Periche et al., 2020).

La morosidad hoy en día no solo se refleja en las entidades bancarias sino en diversas instituciones de recaudación ya sean públicas o privadas y esto, tras una mayor investigación, se debe a la falta de un seguimiento adecuado del cliente; es decir se debe desconectar después de dar el crédito; los asesores bancarios muchas veces otorgan un crédito por la comisión que ganarán si se realizase, pero

no evalúan a profundidad si el cliente al que le brindaron ese crédito es netamente confiable; es por ello, que muchas entidades hoy en día colocan prórrogas de pago o de ser clientes nuevos necesitan un aval o algo que sustente que podrá cancelar el crédito obtenido (Gómez, 2017).

A partir de esta realidad, se plantea la investigación que toma como unidad de análisis a empresas de línea directa que trabajan con diversos emprendedores, dueños de micro y pequeñas empresas o personas naturales que adquieran diversos créditos; estas empresas no solo brindan créditos, sino que también permiten mantener cuentas de ahorros con la finalidad de trabajar el dinero ingresado y hacerlo generar interés correspondiente pero también brinda créditos para mejorar los pequeños negocios a nivel mundial, la parte financiera para las organizaciones es un proceso muy apreciado porque permite medir la estabilidad financiera sobre todo, el proceso de créditos y cobranzas, es por ello que los colaboradores y directivos deben estar enfocados en mantener la economía estable por lo que es muy necesario contar con políticas que ayuden a reforzar el sistema de cobranza con claridad y reducir los índices de morosidad es una obligación. De la problemática expuesta, surge el siguiente problema de investigación: **¿Cómo la gestión de cobranza influye en la morosidad en empresas de ventas directa Chepén, 2022?**

Justificación Práctica: Esta investigación es una guía de consulta para diversos estudios que se planteen en un tiempo determinado; también servirá como apoyo a la entidad en análisis para resolver problemas y buscar soluciones asertivas que mejoren su nivel de cobranza y reduzcan su tasa de morosidad con datos confiables y accesibles para ellos. Justificación Teórica: Se utilizaron referencias de diferentes estudios para mejorar el contexto de las variables analizadas, respetando los derechos de autor; asimismo se plantearon nuevas teorías de las variables y dimensiones para un mejor entendimiento para nuevos investigadores. Justificación Metodológica: esta investigación mantendrá lineamientos ordenados haciendo el uso correcto de los instrumentos a aplicar de forma correspondiente para un mejor entendimiento a los nuevos investigadores del tema en evaluación.

La investigación como objetivo general: Determinar a la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022; también tenemos los objetivos específicos: Determinar a los sistemas de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022; Determinar la evaluación crediticia y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022; Determinar la estrategia de recuperación y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022.

Finalmente se planteó la siguiente hipótesis de investigación: la gestión de cobranza influye significativamente en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022.

II. MARCO TEORICO

Para esta investigación tenemos los siguientes estudios internacionales:

Mejía (2017), identificó la influencia entre las variables administración financiera y la morosidad. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental aplicando dos encuestas a una muestra de 135 personas como resultado existe una influencia significativa positiva entre las variables administración financiera y la morosidad con una Rho 0,886, concluyendo que hay influencia entre ambas variables.

Para Gutiérrez y Salazar (2017), identificaron la administración de cobranza y su influencia en la rentabilidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular, con una metodología descriptiva correlacional y diseño no experimental cuantitativo, se aplicó un cuestionario a 67 clientes de la cooperativa y tuvo como conclusión que existe una influencia ($R= 0.879$), con una buena administración de cobranza la rentabilidad será mejor para la organización, lo que permitirá su estabilidad económica en el mercado.

Macías (2017), identificó la incidencia de las variables de estudio, el tipo de investigación fue correlacional, con un diseño no experimental evaluando a 167 clientes aplicándoles 2 cuestionarios numéricos en los cuales concluyeron que hay un grado de incidencia con un $R= 0.765$; es decir que si se tiene un control de la administración de cuentas por cobrar y la incidencia en la liquidez de la empresa será mejor. Se concluyó que la empresa pueda contar con buena liquidez es importante un seguimiento y control de las cuentas que hay por cobrar para ellos el personal debe estar correctamente capacitado.

Según Alvarez y Apaza (2020), identificaron el efecto entre el riesgo de crédito y la morosidad en cooperativas de ahorro y crédito de correlación desarrollando un enfoque cuantitativo con diseño no experimental para identificar si las variables se influyen a través de un modelo predictivo. Para los resultados se consideró la población total de 35 asesores de crédito; Y se utiliza un cuestionario que cuestiona mediciones de riesgo para un crédito, que los asesores evalúan antes de otorgar un crédito, y sistematización de datos para identificar las tasas de morosidad de los créditos entregado por 35 asesores. Esto se demuestran

que el riesgo es un promedio de 3,09, que según la escala alcanza el nivel regular, de igual forma el riesgo de exposición alcanzó el riesgo alto de 2,46; Finalmente, se encontró que la medida del riesgo de recaída era muy baja de 4,66. Se concluye que se puede afirmar la evaluación del riesgo crediticio de la unidad de estudio cumple con las normas; además, la tasa de morosidad acumulada es de 7%, la cual estuvo un límite del margen aceptable, pero alta en comparación con las expectativas; Así, existe una influencia directa y significativa entre el riesgo de crédito y la morosidad al 95% de nivel de confianza ($r = 0,92$).

También tenemos los antecedentes nacionales:

Huamán (2018), identificó si existe incidencia entre ambas variables, se utilizó un estudio descriptivo con un diseño no experimental transversal además de evaluar a 356 personas, los resultados que se obtuvieron indican la existencia de una influencia positiva alta entre ambas variables. En el cual se concluye que existe incidencia asertiva además los buenos procedimientos de cobranza ayudan a un efectivo recaudo y a mantener la estabilidad económica de la empresa para mantenerse activamente en el mercado comercial.

Igualmente, Periche et al. (2020), identificaron que la morosidad es una variable muy importante para una institución financiera porque puede usarse para medir el desempeño de la unidad. Por lo tanto, el estudio está diseñado para describir la evolución de la delincuencia en la Caja de ahorro rural y caja de crédito básico cuando el covid-19 es limitado. El estudio no fue experimental y utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo. La población estuvo compuesta por 44 organizaciones y agencias nacionales. Entre las herramientas utilizadas también se encontraba una guía para el análisis de documentos. Los resultados mostraron que en el período 2016-2020, la empresa mostró una tendencia de crecimiento bajo la influencia de los factores micro y macroeconómicos. Por ende, se concluyó que la morosidad aumentó entre los periodos analizados y se vio afectada por la irregularidad de los pagos del crédito entre los primeros 30 y 60 días por falta de compras de los clientes y/o problemas temporales. y ahora por la pandemia del coronavirus, donde la mayoría de los peruanos han sufrido económicamente.

Gómez (2018), planteó habilidades o técnicas específicas de cobranza en los colaboradores para así disminuir el índice de morosidad, empleó método cuantitativo correlacional, de tipo aplicada con un diseño no experimental, se aplicó como técnica la encuesta para las dos variables a 89 personas; en los resultados se tuvo que existe una influencia positiva alta entre las variables de estudio teniendo un $R= 0,785$. Se concluyó a mejorar las técnicas de cobranza que ayudan a tener una orientación diaria del trabajo a realizar, además de contar con trabajadores que sepan transmitir al cliente y cómo afecta la morosidad en su línea crediticia.

Para Nacarino y López (2018), Identificaron el impacto de la delincuencia en el logro de metas estratégicas en la Caja de Ahorro y Préstamo de Trujillo de 2010 a 2017. Se empleó un diseño de contraste de tipo descriptivo de transacción no experimental para llevar a cabo esta investigación utilizando técnicas analíticas, inducción, deducción, estadística. Con el proceso de la influencia con los datos que se llevó a cabo a través de entrevistas, encuestas y análisis de documentos. Entre los importantes logros alcanzados se encuentra un aumento significativo en las métricas de morosidad para los principales tipos de préstamos, lo que impacta en el logro de los objetivos estratégicos relacionados principalmente con la cartera y la calidad financiera. Por tanto, se concluye que el incremento de la delincuencia afectó la perspectiva estratégica de la Caja de Ahorro y Préstamo de Trujillo. Esto se debe a que las métricas han llevado a mayores provisiones, refinanciamientos y castigos frecuentes, lo que se traduce en una menor rentabilidad y volatilidad en el costo del riesgo crediticio. Incremento de carteras de alto riesgo y deterioro de activos asociado.

Sánchez (2020), propone un sistema de cobranza para obtener la disminución de la morosidad, en la parte metodológica se aplicó dos encuestas, el enfoque fue cuantitativo con nivel correlacional además de utilizar una escala de medición acorde al tema establecido se aplicó a 30 personas, como muestra para la validez fue empleada la de juicio de expertos y en la confiabilidad la validación por alfa de Cronbach que arrojó 0,808 en los resultados se obtuvieron que existe un nivel alto y una influencia positiva con un $R = 0,786$. Se concluye que la buena gestión de cobranza y la difusión constante ayuda a disminuir el índice de

morosidad y mejorar las técnicas de venta del personal que labore en plataformas de créditos.

También se presentan las teorías que ayudaran a un mejor entendimiento del estudio:

En cuanto a la Gestión de Cobranza, es el proceso el cual se realiza para efectuar un pago de algún bien o servicio prestado en un determinado momento o la cancelación de una deuda pendiente, la efectividad en la gestión es poder realizar un seguimiento continuo y no desvincularse hasta que la deuda sea totalmente cancelada (Mendez, 2017). Por lo tanto, se puede decir que la gestión de cobranza se refiere a una serie de acciones coordinadas para realizar la recuperación de créditos, transformar los activos por cobrar de la institución en activos circulantes de la manera más rápida y efectiva, mantener la disposición del cliente para cobrar dinero durante el proceso y aplicarlos de manera adecuada, oportuna para futuras negociaciones (Caiza, 2017).

Para esta variable tenemos las siguientes dimensiones:

Sistemas de cobranza; es el proceso u organización debidamente ordenado y digitalizado para un correcto seguimiento del cliente; este sistema crea y ordena estrategias para así perfeccionar los sistemas empleados en la cobranza de la institución; además de lograr una efectividad más oportuna (Cárdenas, 2018).

Evaluación crediticia; esta evaluación permite realizar un correcto seguimiento del estado crediticio del cliente sobre todo la voluntad de pago de este y para ello se solicitan diversos documentos que ayudan a identificar si existe algún riesgo de ser otorgado el crédito ya que estos documentos solucionen sus ingresos mensuales (Gómez, 2018).

Estrategias de recuperación; es necesario que las entidades que brinden créditos a cualquier empresa que dé plazos de pago mantenga sus estrategias de recuperación ya que como organización no puede perder su liquidez y al mismo tiempo los ingresos de los proyectos mensuales con el porcentaje del interés planteado (Huamán, 2018).

Para la variable morosidad; es cuando una persona natural o jurídica no cancela una obligación en su fecha establecida, es por ello que hoy en día los sistemas ayudan a identificar a estas personas cuyas obligaciones bancarias no fueron canceladas en su tiempo respectivo y su evaluación crediticia no es la más oportuna (Mejía, 2017). Por lo tanto, se puede decir que el índice de morosidad en una entidad financiera es un indicador para medir su riesgo de crédito, se entiende como una proporción del incumplimiento de las obligaciones crediticias de la institución bancaria. Por tanto, la morosidad es la relación entre la cartera no compareciente y la cartera total (Caiza, 2017).

De esta variable tenemos las siguientes dimensiones:

Factores de morosidad, se presentan por muchos motivos; muchas veces porque no se realiza una correcta evaluación del cliente o porque al cliente se le presentó algún imprevisto al momento de realizar el pago correspondiente (Pérez,2018).

Ineficiencia en el procedimiento de evaluación, es cuando el asesor de créditos o la persona que realiza la evaluación del cliente no identifica los factores de riesgo y brinda un crédito sin pensar que eso genera pérdidas importantes en la entidad (Rivero, 2018).

III. METODOLOGÍA

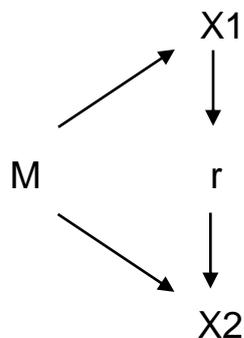
3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Esta indagación fue tipo básica, porque brinda la oportunidad de recopilar datos y probar hipótesis (Hernández, 2015).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que se tomó en este estudio fue no experimental, dado que no hubo manipulación de ningún tipo en cuanto a variables se refiere. También tuvo un corte transversal, porque la información se obtuvo en un solo periodo. Fue correlacional causal, ya que se midió la influencia entre ambas variables de estudio. Calvo (2017), sustentó que el tipo de diseño no experimental, no altera las variables de estudio y que el nivel correlacional ayuda a determinar cuanta significancia existe entre las variables de un estudio.



M= Muestra de Estudio

X1: Gestión de Cobranza

X2: Morosidad

r: Influencia de Variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión de Cobranza

Definición Conceptual: Mendez (2017) manifestó que, son estrategias que las entidades organizan y ordenan para mejorar la recaudación de deudas y hacer cancelado obligando a sus clientes; muchos de ellos emplean técnicas de mensajería o notas personalizadas que ayudaron a mejorar la recaudación.

Definición operacional: Esta variable fue debidamente analizada por la técnica encuesta y el instrumento cuestionario, tuvo como dimensiones: sistemas de cobranza, evaluación crediticia, estrategias de recuperación.

Indicadores: Políticas, normas, tecnología del análisis de créditos, riesgo de créditos, contexto de créditos, registros de recaudación, seguimiento, llamadas telefónicas.

Escala: Ordinal

Variable Dependiente: Disminución de Morosidad

Definición Conceptual: García (2020) manifestó que, es la estrategia más importante de las entidades, ya que se busca generar un menor porcentaje de deuda para la entidad y a su vez busca la forma de que el cliente cancele su obligación financiera.

Definición operacional: Esta variable fue analizada por la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, tuvo como dimensiones: factores de morosidad, ineficiencia en el procedimiento de evaluación.

Indicadores: evaluación basada en garantías, créditos aptos por afecto, escases de claridad en la información, factores sociales, factores económicos, aplazamiento de pagos.

Escala: Ordinal

3.3. Población Muestra y Muestreo

3.3.1 Población: Rivero (2018) manifestó que la población es, la cantidad de personas a evaluar en una investigación, para obtener la información necesaria y analizar el problema de estudio. En esta investigación el tipo de población fue infinita.

Los criterios de selección fueron:

Criterios de inclusión: Clientes mayores de edad que cuenten con línea crediticia.

Criterios de exclusión: Clientes menores de edad.

3.3.2 Muestra: Caballero (2018) manifestó que es una proporción representativa de la población, que se prepara para ser analizada en el estudio planteado.

En este caso, ya que la población fue infinita, se utilizó la fórmula correspondiente para calcular la muestra, la cual obtuvo como resultado 196 clientes (Anexo N°06).

3.3.3 Muestreo: En esta investigación, el tipo de muestreo aplicado fue probabilístico aleatorio simple.

3.3.4 Unidad de Análisis: una persona entre 18 y 60 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Rojas (2018) manifestó que son factores que se emplean por el investigador para realizar la recaudación de los datos que serán utilizados en una investigación. En el presente estudio, la técnica que se empleó fue la encuesta, dirigida a las personas que formaron parte de la investigación y se permitieron obtener datos de forma efectiva e inmediata, tomando en cuenta las variables de investigación.

Instrumento: Pérez (2018) indicó que los instrumentos se presentan de muchas formas, cualitativa y cuantitativa dependiendo al tipo de investigación que se pretende realizar, estos instrumentos recopilaron la información para el análisis que realiza un investigador. En este estudio, se elaboró y aplicó un cuestionario como instrumento, el cual fue uno por variable, en donde cada respuesta tuvo un valor numérico para el análisis de datos (Anexo N° 02).

Validez: Martínez (2018) manifestó que es importante, contar con la verificación del instrumento a aplicar por especialistas que den su punto de vista en cada ítem a evaluar y que la investigación pase por la revisión respectiva y acredite la fiabilidad. En esta investigación la evaluación del instrumento fue por juicio de expertos, los mismos que se pueden verificar en el (Anexo N° 04).

Confiabilidad: Martínez (2018) indicó que es la evaluación estadística del instrumento, para comprobar que tan confiable es. En este caso, se recurrió a la prueba Alfa de Cronbach para verificar si ambos cuestionarios eran confiables de aplicar, en donde se obtuvo para la V1 un valor de 0,873 y para la V2 un valor de 0,837 (Anexo N°05).

3.5. Procedimientos

Se ha coordinado a elegir empresas de venta directa, para poder realizar la investigación. Además, se aplicó el instrumento de evaluación a 196 clientes entre 18 y 60 años, con su respectiva autorización y consentimiento, el cual se facilitó la adquisición de datos y su recolección en el programa de Microsoft Excel donde se visualizó cada dimensión y sus respectivas respuestas codificadas con números del uno al cinco, lo que nos ayuda a calcular y elaborar los gráficos correspondientes. Además, se aplicó el software estadístico SPSS V.26 para comprobar los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados que se extrajeron en el instrumento de evaluación, fueron codificados y procesados en el programa de Microsoft Excel para un mejor entendimiento, y para determinar los niveles por variable y las tablas de influencia, se utilizó el programa SPSS V. 26.

3.7. Aspectos Éticos

Esta investigación respetó el derecho de autor, mediante el uso de citas de cada aportación de los diversos investigadores, los mismos fueron mencionados en las referencias, además de solicitar las autorizaciones para la aplicación del instrumento. Del mismo modo, el estudio se enfocó en los Valores Éticos de la Universidad Cesar Vallejo, y en cuanto a los principios éticos de esta investigación, se consideró lo dispuesto en el código de ética en investigación de nuestra Universidad César Vallejo (2020), referido a principios como beneficencia, dado que la indagación debe generar la confianza de los participantes según su publicación y la integridad humana, porque se considera a las personas por encima de intereses como la ciencia, la raza, la condición social, etc.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Influencia existente entre los sistemas de cobranza y morosidad

		Sistemas de Cobranza	Morosidad	
Rho de Spearman	Sistemas de Cobranza	Coeficiente	1.000	.764
		Sig. (bilateral)		.000
		N	196	196
	Morosidad	Coeficiente	.764	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	196	196

Nota: Datos obtenidos de los clientes en empresa de ventas directa.

Como se puede observar en la tabla 1, después del procesamiento de los datos se encontró el coeficiente de Spearman ($r= 0.764$), lo cual explica, que si el sistema de cobranza mejora, entonces el índice del nivel de morosidad mejorará en las empresas de venta directa. Por lo que se puede confirmar que existe una influencia entre los sistemas de cobranza y la variable morosidad

Tabla 2*Influencia existente entre la evaluación crediticia y morosidad*

			Evaluación Crediticia	Morosidad
Rho de Spear man	Evaluación	Coeficiente	1.000	.717
	Crediticia	Sig. (bilateral)		.000
		N	196	196
		Morosidad	.717	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	196	196

Nota: Datos obtenidos de los clientes en empresa de ventas directa

Como se observa en la tabla 2 después del procesamiento de los datos el coeficiente de la influencia de Spearman arrojó, ($r= 0,717$) lo cual explica, que, si la evaluación crediticia mejora, entonces el índice del nivel de morosidad mejorará en las empresas de venta directa, por lo que se puede afirmar que existe influencia entre la evaluación crediticia y la morosidad.

Tabla 3*Influencia existente entre la estrategia de recuperación y morosidad*

		Estrategia de Recuperación	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategia de Recuperación	Coeficiente	1.000
		Sig. (bilateral)	.672
		N	196
	Morosidad	Coeficiente	.672
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	196

Nota: Datos obtenidos de los clientes en empresa de ventas directa

Como se observa en la tabla 3 después del procesamiento de los datos se encontró el coeficiente de la influencia de Spearman ($r= 0,672$) lo cual explica, que, si la estrategia de recuperación mejora, entonces el índice del nivel de morosidad mejorará en las empresas de venta directa, por lo que se puede afirmar que existe influencia moderada entre la estrategia de recuperación y la morosidad.

Análisis Inferencial

Objetivo General: Determinar a la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022.

H1: La gestión de cobranza influye significativamente en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022.

H0: La gestión de cobranza no influye significativamente en la morosidad en empresas de venta directa Chepén, 2022.

Tabla 4

Influencia existente entre las variables gestión de cobranza y morosidad

		Gestión de Cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza	Coeficiente	1.000
		Sig. (bilateral)	.745
		N	196
	Morosidad	Coeficiente	.745
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	196

Nota: Datos obtenidos de los clientes en empresa de ventas directa

En la tabla 4, se observa el valor “sig.” es de ($p=0,000$) que está por debajo de 0,05 al nivel de significancia; rechazamos la nula (H_0) y aceptamos la hipótesis que identifica la existencia de la influencia entre la gestión de cobranza en la morosidad. Por otro lado, el coeficiente de la influencia arrojó, ($r= 0,745$). De lo cual se puede concluir que existe influencia entre las variables gestión de cobranza y morosidad que se ven reflejadas en la aplicación de sus políticas, normas, análisis de créditos que contribuyen a mejorar los índices de morosidad.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la evaluación realizada del primer objetivo específico, que pretende encontrar la influencia existente entre los sistemas de cobranza y la morosidad, se encontró el coeficiente es $r=0,764$, lo que indica que si existe influencia positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. Este resultado refleja aquellas empresas vendedoras que cumplan con las políticas y normas establecidas, al usar tecnología adecuada para analizar sus créditos otorgados, permitirá una buena gestión de cobranza que influye en disminuir la tasa de morosidad. Dichos hallazgos guardan influencia con la investigación realizada por Huamán (2018) quien después de los procedimientos realizados en su investigación administración de créditos y cobranzas para elevar la recaudación, indica que existe incidencia asertiva, además que los buenos procedimientos de cobranza ayudan a una efectiva recaudación y a mantener la estabilidad económica de la empresa para permanecer activos en el mercado comercial; esto indica que los sistemas de cobranza son estrategias que deben influenciar asertivamente a las organizaciones para que se realice un correcto seguimiento de pagos e índices de deuda de cada cliente atendido.

Para evaluar la variable de la gestión de cobranza, se elaboró las dimensiones que se refiere al sistema de cobranzas como un proceso debidamente ordenado y digitalizado para un correcto seguimiento al cliente, además que ayuda a mantener la estabilidad económica de la organización (Gutiérrez & Salazar, 2017). Podría decirse que los indicadores de esta dimensión forman parte de las políticas y los estándares tienen estrategias para que los clientes paguen a tiempo; también son el enlace para cobrar las deudas vencidas y garantizar que las deudas incobrables se controlen adecuadamente.

Periche et al. (2020), se refiere a la importancia de los sistemas que se involucren a todas las empresas y entidades financieras para las organizaciones, también podemos decir que los sistemas bancarios poseen un rol de tal importancia el crecimiento económico y los bancos que se encarga de proporcionar su liquidez a los financieros.

Por otro lado, en el análisis de la evaluación crediticia y su influencia en la morosidad tenemos que, después del procesamiento de los datos obtenidos en el segundo objetivo específico, los resultados indican lo siguiente: el coeficiente es $r=0,717$ por ende, se puede afirmar que existe influencia positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. Este resultado muestra que, si las empresas de venta, los asesores comerciales o de crédito realizan una buena evaluación del cliente e identifican el grado del riesgo de crédito, entonces podrán identificar si es factible otorgar un crédito o no a un determinado cliente. Lo que se concuerda con Macías (2017), quien evaluó el control de cuentas por cobrar con respecto a la liquidez de la organización, en el cual tuvo como resultados que hay un gran grado de incidencia con un $R= 0.765$; es decir que si se tiene un control de la administración de cuentas la liquidez de la empresa será mejor. Se concluyó que, para que la empresa pueda contar con buena liquidez es importante un seguimiento y control de las cuentas que hay por cobrar, para ello el personal debe estar correctamente capacitado.

Asimismo, para evaluar la variable de la gestión de cobranza, se elaboró las dimensiones de evaluación crediticia que permite realizar un correcto seguimiento del estado crediticio del cliente, sobre todo la voluntad de pago de este y para ello se solicitan diversos documentos, que ayuden a identificar si existe algún riesgo de ser otorgado el crédito ya que estos documentos determinen sus ingresos mensuales (Gómez, 2018),

Nacarino y López (2018), afirman que diversas instituciones financieras enfrentan una serie de riesgos (posibilidad de pérdida), como: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional. Las actividades crediticias son importante fuente de ingresos de todas las instituciones financieras y también pueden ser la causa de su quiebra.

Por otro lado, para esta variable, la dimensión de ineficiencia en el proceso de evaluación es cuando los asesores de crédito o quienes evalúan a los clientes no logran identificar los factores de riesgo y otorgar los préstamos, de no tomar en cuenta esto se pueden generar pérdidas importantes en la entidad (Rivero, 2018).

Podemos decir que la morosidad en el sistema de microfinanzas se refiere al incumplimiento o retraso en el pago de los créditos destinados a facilitar el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios a su vencimiento.

Para esta variable, la dimensión del factor morosidad aparece por varias razones, muchas veces porque el cliente no fue debidamente evaluado o porque el cliente se encontró con algún imprevisto mientras realizaba el pago correspondiente (Pérez,2018).

Con respecto al objetivo identificar la existencia de la influencia entre la estrategia de recuperación y morosidad; de acuerdo a ellos en el procesamiento de los datos; para identificar el coeficiente de la influencia realizada, el dato que se obtuvo fue $r = 0,672$ por ende, se puede afirmar que existe influencia positiva moderada entre la dimensión y la variable de estudio. Este dato indica que es importante para las empresas de venta mantener un efectivo seguimiento de los clientes mediante diversas estrategias, como llamadas telefónicas y visitas, para que así se disminuya el nivel de morosidad, además que dichas estrategias ayudan a mantener un vínculo asertivo con el cliente y no solo ayuda a disminuir la morosidad, sino también a poder fidelizar a ese cliente y pueda considerarse como una primera opción volver a formar parte de la organización; este resultado tiene influencia con el estudio de Sánchez (2020), quien propuso diversos sistemas de cobranza como estrategias de recaudación para la disminución de los índices de morosidad, en el cual su coeficiente indicó la existencia de una influencia positiva alta con un $R = 0,786$. Y concluyó que la buena gestión de cobranza y la difusión constante de la misma, ayuda a disminuir el índice de morosidad y además a mejorar las técnicas de venta del personal que labora en plataformas de créditos.

Para evaluar la variable de la gestión de cobranza, se elaboró las dimensiones de las estrategias de recuperación es necesario que las entidades que brinden créditos a cualquier empresa que dé plazos de pago mantenga sus estrategias de recuperación, ya que como organización no puede perder su liquidez; además de los ingresos proyectados mensualmente con el porcentaje de interés planteado (Mendez,2017).

Además, Alvarez y Apaza (2020), mencionan que la gestión de cobranza es el tipo de riesgo más importante que debe enfrentar cualquier institución financiera en lo que se refiere a los factores que afectan el crédito de incumplimiento. Se puede decir que la gestión de cobranza, también conocido como riesgo crediticio, se refiere a la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de deudor, contraparte o tercero que está obligado a cumplir obligaciones contractuales dentro o fuera de balance.

Por último, con respecto a la evaluación realizada para el objetivo general la Tabla N°04 de resultados en la identificación de la existencia entre las variables gestión de cobranza y su influencia en la morosidad se tiene que: el valor “sig.” es de ($p=0,000$) que está por debajo de 0,05 al nivel de significancia. Por otro lado, el coeficiente de la influencia es $r= 0,745$, de lo cual se puede decir que existe influencia positiva alta entre las variables estudiadas. Este resultado muestra el grado de relevancia donde tiene que mantener una buena gestión de cobranza, ya que, si se cuenta con buenos sistemas de cobranza y se realizan los seguimientos necesarios, entonces el nivel de morosidad irá bajando. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Mejía (2017), evalúa en la parte administrativa, con la finalidad de supervisar los índices de morosidad, donde se refleja la existencia de una influencia significativa y alta, teniendo como resultado $r=0,886$; ya que al mantener una buena gestión de cobranza significa que se está llevando una correcta administración de los recursos, además de que el índice de morosidad de los clientes bajaría de forma significativa, por lo que una buena administración financiera influye en la disminución de la morosidad, además de aumentar la recaudación de activos que ayudan a mejorar el nivel financiero de las empresas y que permiten cubrir otros créditos. Por otro lado, Mendez (2017), manifiesta la importancia de un buen proceso de cobranza, ya que dependerá mucho de la buena gestión que se realice para que se logre efectuar un pago de algún bien o servicio prestado en un determinado momento o la cancelación de una deuda pendiente.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presentaron las siguientes conclusiones de la investigación realizada:

1. Con respecto al objetivo general se determinó la existencia de una influencia positiva alta entre las variables gestión de cobranza y morosidad, indicando así que a mejor gestión de cobranza realicen las empresas de venta, el índice de morosidad irá mejorando; es importante realizar una buena evaluación al cliente y plantear estrategias de recaudación eficientes a fin de evitar elevar los índices de morosidad.
2. Respecto a la determinación de la influencia entre los sistemas de cobranza y morosidad se evidencia una influencia positiva alta, lo que significa que, al aplicar políticas internas, normas, y la tecnología de análisis de créditos se logra una mejor recaudación contribuyendo a elevar la morosidad.
3. En cuanto a la determinación de la influencia entre evaluación crediticia y morosidad, se tiene una influencia positiva alta; porque al realizar un buen seguimiento a los clientes y verificar que cumplan con los requisitos exigidos por la empresa, se puede evitar riesgos que afecten a las compañías.
4. Por último, en la determinación de la influencia entre la estrategia de recuperación y morosidad, se encontró influencia positiva alta; lo cual refleja que mientras las empresas realicen un buen seguimiento y además se mantenga una constante comunicación con los clientes mediante llamadas telefónicas, se evitará que se generen más deudas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los gerentes de las empresas de venta deben aplicar políticas y normas internas, apoyándose en la tecnología para realizar una correcta evaluación de los clientes e identificar su riesgo antes de otorgar algún tipo de crédito.
2. Es importante informar correctamente sobre el proceso de pago: cuotas, las sanciones, los plazos, fechas, etc. A fin de que el cliente tenga presente a qué procesos se someten en caso de no pagar oportunamente las deudas.
3. A los gerentes de las agencias de venta, se les recomienda realizar un correcto seguimiento a los clientes para no perder conexión con ellos y no elevar sus tasas de morosidad.
4. Por último, es recomendable para las empresas de venta el poder realizar campañas de recaudación haciendo seguimiento mediante llamada telefónicas, mensajería masiva, visitas domiciliarias para mejorar la recaudación y evitar elevados índices de morosidad.

REFERENCIAS

- Azabache, V. (2017). “La Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Estabilidad Económica Financiera de la Empresa Papelera Norpapel S.R.L de 22 la Ciudad de Trujillo Año 2017”. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://pe.linkedin.com/in/victor-miguel-sanchez-chavez-08a448b7>
- Alcivar, M. y Bravo, S. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativo de ahorro y crédito chone ltda. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun - ISSN: 2697-3456*. 4(7), 182–198. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Alvarez, W. y Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26 - 32. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación Serie integral por competencias. (3a ed.). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barria, C. (2017). The 10 countries in Latin America where people are most indebted. Retrieved from BBC Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-41571745>
- Barboza, D., Solózano, J. y Paniagua, J. (2023). Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una Institución microfinanciera de Costa Rica: *Propuesta de un modelo financiero*. *Revista Tecnología En Marcha*. 36(2), 59–74. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/6107
- Brigham, E. F. y Houston, J. F. (2017). *Fundamentos de la Administración Financiera*. (15e ed.). https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075269252_issuu
- Caiza, C. (2017). “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakarymuy” ltda agencia

- Pelileo". [Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/971>
- Castillo, B. (2017). "Propuesta de mejora en el área de cobranzas para recuperación de cartera vencida caso: actuaria consultores cía. Ltda". [Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10996>
- Castro, C. y Camacho, M. (2018). "Política de cobranza y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la norma internacional de contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de transportes y servicios generales". [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15123/Camacho%20Magui%C3%B1a%2C%20Madelaine%20Irene-Castro%20Escalera%2C%20Carmen%20Rosa%20%281%29.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Calvo, M. (2017). Introducción A La Metodología Didáctica: Formación Profesional Ocupacional. (16e ed). Editorial Mad.
<https://books.google.co.ve/books?id=HuuNxr55VfEC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Caballero, K. (2018). "Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la Literatura". [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13090/Gutierrez%20Caballero%20Kelly%20Nataly%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cárdenas, M. (2018). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. (Spanish). *Revista Facultad Nacional De Salud Pública*. 32(1), 16-25.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf>
- Diario la gestión, (2017). Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú.
<https://gestion.pe/noticias/anecop/>

- Ertugan, A. (2017). Applying fuzzy logic for sentiment analysis of social media network data in marketing. *Procedia Computer Scientia*. 120 (2017), 664-670.
https://www.researchgate.net/publication/320036013_Applying_fuzzy_logic_for_sentiment_analysis_of_social_media_network_data_in_marketing
- García, E. (2017). *Gestión Contable, fiscal y laboral. España*. Ediciones Paraninfo SA. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788413661711/uf1822---gestion-contable--fiscal-y-laboral-en-pequenos-negocios-o-microempresas>
- García, J. (2020) “Impacto del Control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad en las empresas comerciales: una revisión sistemática entre los años 2010 - 2019”. [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25808/Ramirez%20Garcia%2c%20Julio%20Cesar%20-%20Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gitman, C. y Zutter, C. (2016). Principios de administración financiera. (14ª ed). Pearson Educación. <https://es.scribd.com/document/630395038/Gitman-L-2016-Principios-de-Administracion-Financiera-14va-Edicion-Pearson-Educacion-pdf>
- Gómez, C. (2018). “Proposición de Pericias en Cobranza para reducir la Morosidad en la entidad Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2018”. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2412ac16a77e1bbe55d41d3846086cae
- Gómez, C. (2016). “Propuesta de Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A Unidad de Negocio Amazonas Cajamarca – 2016”. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, C. (2017). “El colapso de los microcréditos”. (1e ed.) Los Libros De La Catarata. <https://www.amazon.com/-/es/Carlos-G%C3%B3mez-Gil-ebook/dp/B01ND1QPDJ>

- González, J. (2020). Metodología de la Investigación. (1ª ed). Bogotá: ECOE.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Giraldo, J. (2018). Diccionario para Contadores. (5e ed). Soluciones Educación & Empresa S.A.C. http://www.sancristoballibros.com/libro/diccionario-para-contadores_20079
- Gutiérrez, D. (2015). “Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2015.” [Tesis titulada, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM1833>
- Gutiérrez, I. y Salazar, C. (2017). “Administración de cobranza y la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular LTDA”. [Tesis pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17796>
- Greco, O. (2017). *Diccionario de Finanzas*. (2e ed). Softcover.
<https://www.amazon.com/-/es/Orlando-Greco/dp/9507433023>
- Hiranpong, H. (2015). *Structural equation modeling of a potentially successful person in network marketing*. *Kasetsart Journal of Social. ScienceDirect*. 37 (2016), 22 – 29. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.01.009>
- Haver, R. (2017). *Applied Logistic Regression*. *Arboriculture & Urban Forestry*. 44 (2), 87 – 100. <https://urbanforestry.indiana.edu/doc/news-postcards/2018-Hauer-Volunteer-Partnership-Baseline.pdf>
- Hernandez, R. (2015). Metodologia de la investigacion. booksmedicos.org.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, B. (2018). “Administración de procedimientos del área de créditos y cobranzas para elevar el recaudo en institución nacional de chocolates de Perú S.A. 2018”. [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15040/Huam%C3%A1n%20Quispe%2C%20Betty%20Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jimenez, A. (2021). Estas son las teorías económicas imperantes en el mundo. El Blog Salmón. <https://www.elblogsalmon.com/historia-de-la-economia/estas-son-las-teorias-economicas-imperantes-en-el-mundo>

Macias, C. (2017). "Control en la Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Global Olimp S.A". [tesis titulada, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1967>

Martínez, J. (2019). Evolución del Network como Estrategia de Autoempleo en la Ciudad de Santiago de Cali. Universidad Santiago de Cali. 7 (14), 2415-2250. <https://doi.org/1056274/op.2022.v.7n1.4>

Martinez, M. (2018). Validez y confiabilidad del instrumento o técnica de evaluación científica. versión impresa ISSN. 27 (2), 1011-2251. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002

Mejía, P. (2017). "Administración financiera para vigilar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda ciudad de Ambato". [Tesis pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5645>

Mendez, C. (2017). Metodología de la investigación. (5° ed). Alphaeditorial. <https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789587786606/Metodolog%C3%ADa+De+La+Investigaci%C3%B3n>

Mera, J. y Ordoñez, R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. 2 (4), 65-72. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.htm>

- Nacarino, A. y López, C. (2018). "Impacto de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito". [Tesis pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22198/Arana%20Nacarino%20Alejandro-L%c3%b3pez%20Puscan%20Carlos%20Javier.PDF?sequence=2&isAllowed=y>
- Pérez, F. (2018). Gestión y control de presupuesto de tesorería. (5° ed). Paraninfo. <https://www.crisol.com.pe/libro-gestion-y-control-del-presupuesto-de-tesoreria-uf0340-9788428399098>
- Pérez, G. (2020). Gestión financiera y la morosidad en Instituciones Educativas Peruanas: Una revisión teórica. [Tesis pregrado, Universidad Peruana Union]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3861/Talita_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Periche, G., Ramos, E. y Chamoli, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana-ISSN. 1995 – 445, 14 (4), 206-212.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8617640>
- Ramirez, C. (2017). Evaluation of a customer loyalty strategy with system dynamics. *Engineering Magazine Universidad de Medellín. 14(26), 87-104.* http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169233242015000100007&lng=en&tlng=es
- Rivero, A. (2018). "Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas: caso en la empresa venezolana del vidrio". [Tesis pregrado, Universidad de Carabobo – Venezuela]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence>
- Rodríguez, C. (2017). "Manual de control interno para mejorar la gestión de facturación y cobranza en Rocalvi S.A". [Tesis pregrado, Universidad Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10603>

- Rojas, C. (2018). *Técnicas e instrumentos para la investigación científica*. Tiempo de educar. 12 (24), 277-297. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Ruiz, P. (2017). "Propuesta de un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorros y crédito pakatnamu de la ciudad de Chepén". [tesis pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/617>
- Ruiz, I. (2018). "Área de Créditos y Cobranzas y su Influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C". [Tesis titulada, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1469>
- Salvatierra, M. (2018). Sistema Social de Cobranza. (1° ed). Grupo Patria https://salvatierra.gob.mx/ipo/hipervinculos/tesoreria/estados.financieros.salvatierra/4to.trimestre.2018/Sevac_4to_trimestre_2018/MANUAL_DE_CONTABILIDAD_SALVATIERRA.pdf
- Sánchez, D. (2020) "Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi banco Jaén". [tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46390>
- Supo, G. (2017). How to start a thesis. Your research project in a single day. Arequipa: BIOSTADISTICS EIRL. UVAFinance. (May 2018). Credit and Collection Procedures. Retrieved from https://fro.vpfinance.virginia.edu/system/files/Credit-Collection_Procs.pdf
- Smyyth, LLC. (2017). White Paper | Accounts Receivable Collection Strategies. <https://www.smyyth.com/wp-content/uploads/2016/06/BestPracticeCollectionStrategiesSeptember2015f-1.pdf>
- Tapia, C. (2018). Como entender Finanzas sin ser Financiero. (1e ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos. http://www.sancristoballibros.com/libro/como-entender-finanzas-sin-ser-financiero_77752

Universidad César Vallejo. (2020). Código de Ética en Investigación. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vargas, A. (2017). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo. versión impresa* ISSN. 2(14), 5-25. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002

Vallejo, J., Torres, D. y Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia. ISSN-e 2528-7869. 12 (2), 17-24.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226624>

Velázquez, L (2018). Contabilidad Financiera. (5ta ed). McGraw-Hill Interamericana. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/e23f70cddb8ebb07228b167f869c522d.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Cobranza	Mendez (2017) manifestó que, son estrategias que las entidades organizan y ordenan para mejorar la recaudación de deudas y hacer cancelado obligando a sus clientes; muchos de ellos emplean técnicas de mensajería o notas personalizadas que ayudaron a mejorar la recaudación.	En esta investigación la variable Gestión de Cobranza, se evaluó a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un Cuestionario	Sistema de Cobranza Evaluación Crediticia Estrategia de Recuperación	Políticas Normas Tecnología de análisis de Créditos Riesgo de Créditos Contexto de Créditos Registros de Créditos Seguimiento Llamadas Telefónicas	Ordinal
Morosidad	García (2020) manifestó que, es la estrategia más importante de las entidades, ya que se busca generar un menor porcentaje de deuda para la entidad y a su vez busca la forma de que el cliente cancele su obligación financiera.	En esta investigación la variable Morosidad se evaluó a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un Cuestionario.	Factores de Morosidad Ineficiencia en el Procedimiento de Evaluación	Factores Sociales Factores Económicos Aplazamiento de Pagos Evaluación basada en Garantías Créditos por afecto o familiaridad Escasez de claridad en la Información	Ordinal

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la Variable Gestión de Cobranza

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "x" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo, se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la institución; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta es la siguiente:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDIFERENTE	3
DESACUERDO	2
TOTALMENTE DESACUERDO	1

AFIRMACIÓN	5	4	3	2	1
1. Considera usted que se cumplen asertivamente con las políticas de créditos					
2. Considera necesarias establecer normas para mejorar el sistema de cobranza					
3. Considera usted que es necesario que una entidad bancaria cuente con buena tecnología para analizar los créditos					
4. Se analizan correctamente los créditos otorgados					
5. Se le brindan seguros por riesgo de crédito					
6. Usted cree que los asesores bancarios tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito					

7. Es interesante que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado					
8. Se registran correctamente los créditos otorgados					
9. Las agencias informan todo el contexto de los créditos que otorgan					
10. Las agencias bancarias realizan seguimiento constante a sus clientes					
11. Considera importante que las agencias bancarias efectúen llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito					

Cuestionario de la Variable Morosidad

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando con una "x" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo. Así mismo, se pide por favor responder de acuerdo a su experiencia y opinión actual en la institución; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta es la siguiente:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDIFERENTE	3
DESACUERDO	2
TOTALMENTE DESACUERDO	1

AFIRMACIÓN	5	4	3	2	1
1. Considera usted que los factores sociales pueden incidir en el retraso de algún pago					
2. Considera usted que los problemas familiares o laborales pueden influenciar en que un cliente tenga deuda en una agencia bancaria					
3. Considera usted que la mala administración del dinero puede generar morosidad					
4. Considera usted que los bajos ingresos mensuales son un indicador de morosidad					
5. Considera que el aplazamiento de los pagos incrementa la tasa de morosidad					
6. Considera importante no aplazar los pagos en una entidad bancaria					

7. Se evalúa al cliente para comprobar si tiene garantías de pago					
8. Considera usted que los préstamos por afecto pueden terminar en un conflicto si no se cancelan a tiempo					
9. Considera Importante que se informe al cliente todos los riesgos de morosidad si no cancela a tiempo el crédito.					
10. Las entidades bancarias brindan una correcta información al momento de asignar un crédito.					

Anexo 3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de empresas de venta directa, Chepén 2022

Investigador (a) (es): Pasapera Huamán Sheyla Stefany

Quiroz Romero, Angie Viviana

Asesor: Mtra. Chuquitucto Cotrina, Lisseth Katherine

Dra. Otiniano Leon, Mabel Ysabel

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de empresas de venta directa, Chepén 2022”, cuyo objetivo es identificar si la gestión de cobranza influye en la morosidad de empresas de venta directa Chepén 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la gestión de cobranza influye en la morosidad, en particular en empresas de venta directa Chepén 2022.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre la investigación titulada “Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de empresas de venta directa, Chepén 2022”
2. Este cuestionario tomará un tiempo aproximado de 8 minutos y se realizará Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Pasapera Huamán Sheyla Stefany email spasapera@ucvvirtual.edu.pe, Quiroz Romero Angie email aquirozro@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Chuquitucto Cotrina Lisseth Katherine email lchuquituctoco@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Pasapera Huamán, Sheyla Stefany

Quiroz Romero, Angie Viviana

Fecha y hora: 05 de Julio del 2023 siendo las 11:17

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

función a la vigencia del proyecto.

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Rosa Flor Correa Noriega	Docente	Cuestionario sobre Variable Gestión de Cobranza	Pasapera Huamán, Sheyla Quiroz Romero, Angie Viviana
Título del estudio: Gestión de cobranza y su Influencia en la morosidad empresas de ventas directa Chepén, 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Gestión de Cobranza	Sistema de Cobranza	Políticas	Considera usted que se cumplen asertivamente con las políticas de créditos	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) Desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)			4			4			4			4			4			4			5			4			
		Normas	Considera necesarias establecer normas para mejorar el sistema de cobranza				4			5			4			4			4			4			4			5			4
		Tecnología de análisis de Créditos	Considera usted que es necesario que una entidad bancaria cuente con buena tecnología para analizar los créditos				4			5			4			4			4			4			4			5			4
	Se analizan correctamente los créditos otorgados					4			5			4			4			4			4			4			5			4	
	Evaluación Crediticia	Riesgo de Créditos	Se le brindan seguros por riesgo de crédito				4			5			4			4			4			4			4			5			4
			Usted cree que los asesores bancarios tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito				4			5			4			4			4			4			4			5			4
		Contexto de Créditos	Es interesante que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado				4			5			4			4			4			4			4			5			4
	Se registran correctamente los créditos otorgados					4			5			4			4			4			4			4			5			4	
	Estrategia de Recuperación	Registros de Créditos	Las agencias informan todo el contexto de los créditos que otorgan				4			5			4			4			4			4			4			5			4
		Seguimiento	Las agencias bancarias realizan seguimiento constante a sus clientes				4			5			4			4			4			4			4			5			4

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén, 08 / 09 /22	43317233		954158968
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

		Llamadas Telefónicas	Considera importante que las agencias bancarias efectúen llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito				X			X			X			X			X			X			X			X			X
--	--	----------------------	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	---

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 13 /06 /2022	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

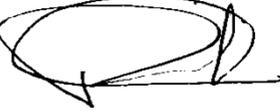
Trujillo 13 /06 /2022	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

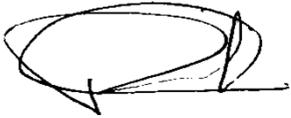
Chepén 24 / 06 / 2022	43780851	 	982539564
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chepén 24 / 06 / 2022	43780851	 	982539564
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

a. Confiabilidad del cuestionario de la variable gestión de cobranza

En esta indagación se aplicó una prueba piloto, la búsqueda recopilada fue procesado mediante el aplicativo informático SPSS. En relación a la variable Gestión de Cobranza, se realizó la prueba piloto a 25 personas que resolvieron 11 ítems. El mismo que permitió interpretar el grado de confianza de la respectiva herramienta, el alfa de Cronbach que se obtuvo fue el siguiente:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	11

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted que se cumplen asertivamente con las políticas de créditos	41,04	31,873	,737	,855
Considera necesarias establecer normas para mejorar el sistema de cobranza	41,12	31,443	,621	,859
Considera usted que es necesario que una entidad bancaria cuente con buena tecnología para analizar los créditos	41,84	31,140	,415	,879

Se analizan correctamente los créditos otorgados	41,12	31,860	,687	,857
Se le brindan seguros por riesgo de crédito	41,32	31,810	,558	,863
Usted cree que los asesores bancarios tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito	41,04	31,873	,737	,855
Es interesante que el usuario se halle en calificación estándar para ser calificado	41,08	31,077	,656	,857
Se registran correctamente los créditos otorgados	41,84	29,390	,483	,878
Las agencias informan todo el contexto de los créditos que otorgan	41,04	31,873	,737	,855
Las agencias bancarias realizan seguimiento constante a sus clientes	41,24	31,857	,563	,863
Considera importante que las agencias bancarias efectúen llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito	41,32	31,810	,558	,863

b. Confiabilidad del cuestionario de la variable morosidad

En esta indagación se aplicó una prueba piloto, la búsqueda recopilada fue procesado mediante el aplicativo informático SPSS. En relación a la variable Morosidad, se realizó la prueba piloto a 25 personas que resolvieron 10 ítems. El mismo que permitió interpretar el grado de confianza de la respectiva herramienta, el alfa de Cronbach que se obtuvo fue el siguiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted que los factores sociales pueden incidir en el retraso de algún pago	36,64	21,740	,760	,806
Considera usted que los problemas familiares o laborales pueden influenciar en que un cliente tenga deuda en una agencia bancaria	36,72	21,460	,624	,813
Considera usted que la mala administración del dinero puede generar morosidad	37,48	21,843	,360	,847
Considera usted que los bajos ingresos mensuales son un indicador de morosidad	36,72	21,627	,726	,807
Considera que el aplazamiento de los pagos incrementa la tasa de morosidad	37,00	23,667	,325	,840
Considera importante no aplazar los pagos en una entidad bancaria	36,64	21,740	,760	,806
Se evalúa al cliente para comprobar si tiene garantías de pago	36,72	21,460	,624	,813
Considera usted que los prestamos por afecto pueden terminar en un conflicto si no se cancelan a tiempo	37,44	21,257	,402	,843
Considera Importante que se informe al cliente todos los riesgos de morosidad si no cancela a tiempo el crédito.	36,72	21,627	,726	,807

Las entidades bancarias brindan una correcta información al momento de asignar un crédito.	36,92	23,493	,353	,838
--	-------	--------	------	------

Anexo 6. Cálculo del tamaño de muestra

Fórmula para la obtención de la muestra

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Estadístico de prueba al 95% de confianza ($1 - \alpha = 1.96$)

p: Proporción = 0.5

q: Proporción = 0.5

E: Máximo error permisible = 0.07

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.07^2}$$

Como resultado tenemos:

$n = 196$ elementos a encuestar.

Anexo 7. Base de datos

Variable Gestión de cobranza

bases de datos prueba piloto primera variable gestion de cobranza.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 11 de 11 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	var	var	var	var	var
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4					
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5					
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4					
5	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5	3					
6	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4					
7	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4					
8	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4					
9	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4					
10	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2					
11	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4					
12	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5					
13	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4					
14	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5					
15	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4					
16	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4					
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
19	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4					
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
21	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5					
22	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3					
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3					
24	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3					
25	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5					
26	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4					
27	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4					
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4					
29	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4					
30	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5					
31	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5					
32	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3					
33	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5					
34	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5					
35	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3					
36	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5					
37	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5					
38	2	3	5	2	5	2	3	2	2	3	5					
39	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4					
40	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5					
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4					
42	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5					
43	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4					
44	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4					
45	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3					
46	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3					
47	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4					
48	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3					
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5					
50	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4					
51	5	5	4	5	5	5	5	2	5	2	5					
52	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4					
53	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5					
54	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4					
55	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5	3					
56	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4					
57	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4					
58	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4					
59	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4					
60	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2					
61	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4					
62	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5					
63	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4					
64	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5					
65	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4					
66	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4					
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4					
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4					
69	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4					

70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4								
71	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5								
72	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3								
73	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3								
74	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3								
75	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5								
76	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4								
77	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4								
78	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4								
79	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4								
80	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5								
81	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5								
82	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3								
83	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5								
84	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5								
85	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	3								
86	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5	5								
87	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5								
88	2	3	5	2	5	2	3	2	2	3	5								
89	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4								
90	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5								
91	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4								
92	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5								
93	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4								
94	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4								
95	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3								
96	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3								
97	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4								
98	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3								
99	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5								
100	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	4								
101	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5								
102	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3								
103	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4								
104	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4								
105	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5								
106	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4								
107	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5								
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4								
109	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5								
110	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5								
111	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3								
112	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4								
113	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4								
114	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5								
115	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4								
116	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4								
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5								
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5								
119	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5								
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4								
121	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5								
122	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4								
123	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4								
124	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4								
125	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5								
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4								
127	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5								
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4								
129	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5								
130	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5								
131	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3								
132	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4								
133	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3								
134	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3								
135	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4								
136	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3								
137	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5								
138	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2								

139	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3			
140	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
141	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
142	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5			
143	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4			
144	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4			
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
147	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			
148	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2			
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
150	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4			
151	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	2			
152	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4			
153	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5			
154	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
155	5	5	2	5	3	5	5	5	2	5	5			
156	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4			
157	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4			
158	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4			
159	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4			
160	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2			
161	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4			
162	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5			
163	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4			
164	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5			
165	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4			
166	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4			
167	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4			
168	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4			
169	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4			
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
171	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5			
172	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3			
173	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3			
174	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3			
175	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5			
176	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4			
177	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4			
178	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
179	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4			
180	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5			
181	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	5			
182	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3			
183	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	5			
184	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	5			
185	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3			
186	3	2	3	3	5	3	2	3	3	3	5			
187	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5			
188	2	3	5	2	5	2	3	2	2	2	3			
189	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4			
190	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5			
191	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4			
192	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5			
193	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4			
194	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4			
195	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4			
196	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4			
197														
198														
199														
200														
201														
202														
203														
204														
205														
206														
207														

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

Variable Morosidad

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



Visible: 10 de 10 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	var	var	var	var	var	var
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5						
2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4						
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5						
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4						
5	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5						
6	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4						
7	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4						
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4						
9	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4						
10	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2						
11	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4						
12	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5						
13	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4						
14	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5						
15	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4						
16	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4						
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
19	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4						
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
21	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5						
22	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3						
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3						
24	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3						
25	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5						
26	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4						
27	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4						
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4						
29	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4						
30	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5						
31	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5						
32	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3						
33	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5						
34	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5						
35	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3						
36	3	2	3	3	5	3	2	3	3	5						
37	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5						
38	2	3	5	2	5	2	3	2	2	3						
39	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4						
40	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5						
41	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4						
42	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5						
43	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4						
44	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4						
45	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4						
46	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4						
47	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4						
48	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3						
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4						
50	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4						
51	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5						
52	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4						
53	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5						
54	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4						
55	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5						
56	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4						
57	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4						
58	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4						
59	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4						
60	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2						
61	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4						
62	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5						
63	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4						
64	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5						
65	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4						
66	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4						
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
68	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4						
69	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4						

