



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Torres Mora, Lorenzo (ORCID: 0000-0002-1048-6660)

ASESOR:

Mg. Zúñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID:0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ustedes ya que siempre estuvieron presentes. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero siempre estuvo la motivación constante para lograr mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a la facultad de ciencias empresariales, profesores y a los contadores externos por el asesoramiento para la elaboración de este trabajo tan interesante, muchos fueron las personas directas e indirectas que me apoyaron absolviendo mis dudas y compartiendo sus conocimientos.

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Empresariales, escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Privada Cesar Vallejo - Lima Este, presento a ustedes el siguiente informe de tesis titulado:

“PROCESOS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LAS CARTERAS VENCIDAS EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2019”

Por lo expuesto, dejo en ustedes señores miembros del jurado, la evaluación de informe final de tesis, para obtener el Título de Contador Público.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xiii
Resumen.....	xvi
Abstract	xvii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.1.1. Enfoque.....	23
2.1.2. Tipo.....	23
2.1.3. Nivel.....	24
2.1.4. Diseño.	24
2.1.5. Corte.....	25
2.2. Operacionalización de variables.....	25
2.2.1. Cuadro de operacionalización	28
2.3. Población, muestra y muestreo	30
2.3.1. Población.....	30
2.3.2. Muestra.	30
2.3.3. Muestreo.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31

2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.	31
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.	32
2.4.3.	Validez.	32
2.4.4.	Confiabilidad.	37
2.5.	Procedimiento	39
2.6.	Métodos de análisis de datos	40
2.7.	Aspectos éticos	41
III.	RESULTADOS	42
3.1.	Resultados descriptivos	42
3.1.1.	Tabla de frecuencia Ítem por Ítem.	42
3.1.2.	Tablas de frecuencia con datos agrupados	80
3.1.3.	Tablas de contingencia o cruzados	88
3.2.	Prueba de hipótesis	92
IV.	DISCUSIÓN	98
V.	CONCLUSIONES	101
VI.	RECOMENDACIONES	103
6.1.	Recomendaciones a la unidad de estudios	103
6.2.	Recomendaciones académicas	104
REFERENCIAS	105
ANEXOS	110
ANEXO 1	Matriz de consistencia	110
ANEXO 2	Cuestionario	113
ANEXO 3	Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	115
ANEXO 4	Relación de Cooperativas de Ahorro y Crédito registrados en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho	123
ANEXO 5	Data de Excel	126

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización.....	28
Tabla 2 Juicio de expertos	34
Tabla 3 Validez de contenido a través de la V de Aiken	34
Tabla 4 Rangos de Fiabilidad	38
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad.....	39
Tabla 6 Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso.....	42
Tabla 7 La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas	43
Tabla 8 Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas.....	44
Tabla 9 Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza.....	45
Tabla 10 Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia	47
Tabla 11 Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales.....	48
Tabla 12 La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos.....	49
Tabla 13 El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial	50
Tabla 14 Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas.....	51
Tabla 15 Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación	52
Tabla 16 Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas	54
Tabla 17 Se emiten informes por casos fortuitos	55

Tabla 18 La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente.....	56
Tabla 19 Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se toman	57
Tabla 20 La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes moroso	58
Tabla 21 Los procesos legales se proceden dentro de la cooperativa	59
Tabla 22 La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza.....	60
Tabla 23 La empresa llega a una negociación de pago con los clientes	61
Tabla 24 La empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortu	63
Tabla 25 Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo con su situación económica del cliente.....	64
Tabla 26 A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cutas	65
Tabla 27 Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deua.....	66
Tabla 28 Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial	67
Tabla 29 La empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador.....	69
Tabla 30 La empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia	70
Tabla 31 Los clientes aun en el estado de embargo pagando la deuda evitarían este proceso prejudicial	71
Tabla 32 Cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza pre judicial.....	72

Tabla 33 Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial	73
Tabla 34 Antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente.....	75
Tabla 35 La empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial.....	76
Tabla 36 La falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras.....	77
Tabla 37 La empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras	78
Tabla 38 Políticas (Agrupada).....	80
Tabla 39 Seguimiento (Agrupada)	81
Tabla 40 Plan de acción (Agrupada).....	82
Tabla 41 Proceso de cobranza (Agrupada)	83
Tabla 42 Aceptación (Agrupada)	84
Tabla 43 Cobranza prejudicial (Agrupada).....	85
Tabla 44 Cobranza judicial (Agrupada).....	86
Tabla 45 Carteras vencidas (Agrupada)	87
Tabla 46 Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Carteras vencidas (Agrupada).....	88
Tabla 47 Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Aceptación (Agrupada).....	89
Tabla 48 Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza prejudicial (Agrupada).....	90
Tabla 49 Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza judicial (Agrupada).....	91
Tabla 50 prueba de hipótesis general entre procesos de cobranza y carteras vencidas	93

Tabla 51 Valor Eta Procesos de cobranza y Carteras vencidas	93
Tabla 52 prueba de hipótesis procesos de cobranza y aceptación.....	94
Tabla 53 Valor Eta Procesos de cobranza y Aceptación	94
Tabla 54 prueba de hipótesis procesos de cobranza y cobranza prejudicial	95
Tabla 55 Valor Eta Procesos de cobranza y Cobranza prejudicial	95
Tabla 56 prueba de hipótesis procesos de cobranza y cobranza judicial	96
Tabla 57 Valor Eta Procesos de cobranza y Cobranza judicial.....	97
Tabla 58 Matriz de consistencia.....	110

Índice de Figuras

Figura 1. Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso	42
Figura N 2. La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas	43
Figura N 3. <i>Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas</i>	45
Figura N 4. Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza	46
Figura N 5. Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia	47
Figura N 6. <i>Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales</i>	48
Figura N 7. <i>La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos</i>	49
Figura N 8. El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial	51
Figura N 9. Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas.....	52
Figura N 10. Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación	53
Figura N 11. Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas.....	54
Figura N 12. Se emiten informes por casos fortuitos.....	55
Figura N 13. La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente.....	56
Figura N 14. Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran	57

Figura N 15. La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos	59
Figura N 16. Los procesos legales se ejecutan dentro de la cooperativa.....	60
Figura N 17. La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza	61
Figura N 18. La empresa llega a una negociación de pago con los clientes	62
Figura N 19. La empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos	63
Figura N 20. <i>Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo con su situación económica del cliente.....</i>	64
Figura N 21. <i>A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas</i>	66
Figura N 22. <i>Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda.....</i>	67
Figura N 23. <i>Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial.....</i>	68
Figura N 24. <i>La empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador</i>	69
Figura N 25. <i>La empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia</i>	70
Figura N 26. <i>Los clientes aun en el estado de embargo pagando la deuda evitarían este proceso prejudicial</i>	71
Figura N 27. Cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial	73
Figura N 28. Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial	74
Figura N 29. Antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente.....	75

Figura N 30. La empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial	76
Figura N 31. La falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras	78
Figura N 32. La empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras	79
Figura N 33. Políticas (Agrupada)	80
Figura N 34. Seguimiento (Agrupada)	81
Figura N 35. Plan de acción (Agrupada)	82
Figura N 36. Proceso de cobranza (Agrupada)	83
Figura N 37. Aceptación (Agrupada)	84
Figura N 38. Cobranza prejudicial (Agrupada)	85
Figura N 39. Cobranza judicial (Agrupada).....	86
Figura N 40. Carteras vencidas (Agrupada)	87
Figura N 41. Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Carteras vencidas (Agrupada).....	88
Figura N 42. Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Aceptación (Agrupada).....	89
Figura N 43. Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza prejudicial (Agrupada).....	91
Figura N 44. Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza judicial (Agrupada).....	92

Resumen

El presente trabajo de investigación, “titulada Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019” tiene como objetivo determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, San Juan de Lurigancho, 2019. Se investigó a través de la problemática encontrada dentro del sistema financiero, donde en su mayoría con el pasar de los tiempos vendían a empresas terceros sus propias carteras y esto a causa de que no se podía recuperar los créditos otorgados en su momento adecuado, a diferencia de las cooperativas las empresas terceros o los denominados estudios jurídicos utilizan distintas estrategias para el recupero de esta, el presente trabajo tiene como enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población utilizada fue de 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito registrados en nuestra municipalidad San Juan de Lurigancho, de las cuales se tomó como muestra 4 trabajadores por cada Cooperativas y un total de 56 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento cuestionarios que serán aplicados a los ejecutivos de cobranza de cada Cooperativa, posterior a la encuesta realizado se procesó con el programa estadístico ya mencionado para hallar el resultado de la prueba de hipótesis se utilizó el Chi-cuadrado donde el resultado fue tal y como muestra en la tabla 52, donde muestra que el valor de significancia siendo el valor de sig. = $0.001 < 0.05$, Eta = 0.406 para procesos de cobranza y 0.418 para carteras vencidas; por lo tanto, demuestra que la hipótesis nula es rechazado, como también el chi calculado es 19.222 que es mayo al chi tabla 9.4877 y ello quiere decir que se acepta la hipótesis alterna por lo tanto si existe incidencia entre la variable procesos de cobranza y la variable carteras vencidas.

Palabras clave: Procesos de cobranza, Carteras vencidas, Cooperativas .

Abstract

This research paper, “entitled Collection process and its impact on the recovery of overdue portfolios in Savings and Credit Cooperatives, District of San Juan de Lurigancho, 2019” aims to determine how collection processes affect the collection processes. Expired portfolios in Savings and Credit Cooperatives, San Juan de Lurigancho, 2019. It was investigated through the problems found within the financial system, where most of the time they sold their own portfolios to third-party companies and this because that the credits granted at the appropriate time could not be recovered, unlike cooperatives, third-party companies or so-called legal studies use different strategies for the recovery of this, the present work has as a quantitative approach, it was of a basic type, of descriptive level and non-experimental design of cross-section. The population used was 14 Savings and Credit Cooperatives registered in our municipality San Juan de Lurigancho, of which 4 workers were taken as a sample for each Cooperative and a total of 56 workers, for the data collection the technique of the Survey, as an instrument questionnaires that will be applied to the collection executives of each Cooperative, after the survey carried out, it was processed with the statistical program already mentioned to find the hypothesis test result, the Chi-square was used where the result was such and as shown in table 52, where it shows that the value of significance being the value of sig. = 0.001 <0.05, Eta = 0.406 for collection processes and 0.418 for overdue portfolios; therefore, it demonstrates that the null hypothesis is rejected, as well as the calculated chi is 19,222 which is May to the chi table 9,4877 and that means that the alternate hypothesis is accepted therefore if there is an incidence between the variable collection processes and the variable past due portfolios.

Keywords: Collection processes, past due portfolios , Cooperatives.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en las empresas internacionales que brindan financiamientos existen malos manejos de gestiones en los procesos del otorgamiento de crédito y la falta de recuperación de estos, esto se debe a la falta del seguimiento para la cobranza y la mala capacitación que reciben los ejecutivos de cobranzas, dado que para ellos su objetivo principal es captar clientes y brindar créditos ya que son beneficiados con las comisiones mensuales que se les otorga. Del mismo modo se debe a problemas de administración o problemas económicos del deudor, los factores mencionados tienden a llevar a que los clientes pierdan esa costumbre de poder asumir sus responsabilidades como deudor; y con el pasar del tiempo se convierten en morosos ante una entidad financiera.

En el ámbito internacional, existen distintos fenómenos tanto económicos como políticos en los países que ocasionan que las distintas empresas que desarrollan su actividad en el entorno sean perjudicados y no puedan trabajar con normalidad, ante ello, los contribuyentes no asumen sus obligaciones tanto a largo como a corto plazo en su debido momento, del mismo modo los ingresos disminuyen y generan baja utilidad o pérdida que es desfavorable para toda empresa, algunas entidades optan incluso por irse del país y buscar mejoras económicas en otros países como vemos la situación actual de Venezuela. Distintas entidades sufrieron consecuencias en lo económico ya que fueron obligados a adaptarse a la situación política y condiciones predominantes del país. Sin embargo, distintas empresas fueron liquidados porque no pudieron afrontar la situación económica del país.

Por otro lado, el sobre endeudamiento de las distintas empresas es a consecuencia directa de la mala gestión de estas tantas entidades públicas como privadas, a comparación de las públicas las empresas privadas en su mayoría cuentan con una área administrativa el cual tiene como finalidad que se cumpla las políticas o procedimientos establecidos en cada empresa por cada actividad que se pueda realizar pero en las entidades públicas son incluso vinculados y fraudes y corrupción por los mismos representantes de los estados como se mostró en la realidad de nuestro país, algunas empresas realizan obras públicas con mala estructura donde la vida útil de esta se ve derrumbado por alguno de los factores

climáticos, esto sucede a consecuencia del mal manejo de la gestión en el control del efectivo y el cumplimiento de los procesos correctos para la elaboración segura de dichas obras, ante ello debe existir políticas y procedimientos y un representante profesional quien los dirija.

Como vemos en la actualidad en el Perú la morosidad en los créditos a personas jurídicas creció más a comparación de personas naturales, esto ocurrió a inicios del 2018 donde asciende de manera considerable. a excepción de las moras con las tarjetas de crédito, que fue decreciendo, en el resto de los créditos en general la cartera muestra un incremento en la morosidad, todo esto demuestra la debilidad de los empresarios ante impactos externos, y su demora en la recuperación económica. Claro ejemplo de ello se podría mencionar lo ocurrido hace poco tiempo, ya que debido a los huacos muchas zonas aledañas a Chosica salieron perjudicados debido a la pérdida de sus pertenencias y sus negocios y hasta la actualidad aún no se recuperaron económicamente.

Actualmente la cantidad de cooperativas de ahorro y crédito registrados en la municipalidad de San Juan de Lurigancho son 14, donde estas, son instituciones microfinancieras enfocados en aquellos sectores que no hayan sido atendido por la banca formal, estas son reguladas por la SBS y puede operar en cualquier región y capital del Perú. También están en la capacidad de poder vender carteras hipotecarias y administrar su cobranza, puesto que, por lo general antes del otorgamiento del crédito se le evalúan y conoce a fondo a los consumidores antes de la aprobación

Con la finalidad de poder afrontar dicha problemática se plantea determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, San Juan de Lurigancho, 2019

Se realizó la investigación y búsqueda de antecedentes similares al presente estudio y se tomó como muestra el desarrollo de algunos variables que guardan relación, habiendo ubicado los estudios que se citan a continuación:

Caycho (2017), titulada *“la Gestión de Cobranzas y la Recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017*, donde el objetivo general fue determinar la influencia en la gestión de cobranzas para una mejora en

la recuperación de la deuda es el Estudio Jurídico Romero D & Asociados del distrito de Cercado de Lima en el año 2017, La metodología utilizado fue: un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es explicativo causal, el tipo de investigación es aplicada por que busca obtener nuevos conocimientos de los ya existentes, diseño de investigación es no experimental de un corte transversal, los integrantes de la población es la totalidad del estudio Jurídico Romero, D & Asociados, la técnica utilizado es la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, para concluir se demostró que la gestión de cobranzas influye de manera positiva moderada en la recuperación de la deuda del estudio, el nivel de significancia es 0.05 y el R de Pearson que fue = 0.665 y según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada.

Alvarado y Suyón (2016) en su trabajo de tesis titulada: *“el proceso de créditos y cobranzas y la mejora en situación económica y financiera de la empresa comercial Inversiones D´kar sac. Trujillo, en el año 2015”*, el presente estudio tuvo como finalidad demostrar que el proceso de créditos y cobranzas mejora la situación económica y financiera de la compañía comercial inversiones D´kar SAC en el año 2015, dentro del aspecto metodológico: el diseño de investigación es cuasi experimental, su unidad de estudio es la empresa financiera Comercial Inversiones, como población se tomó los documentos del periodo 2014 y 2015, y la muestra está conformado por los estados financieros de enero a octubre 2015, técnica de recolección de datos se usó la encuesta y entrevista, de acuerdo al análisis y diagnóstico realizado con los documentos adquiridos, se concluyó que el propósito del nuevo proceso de crédito y cobranza, se encamina a la mejora del contexto económico y financiero de la entidad comercial inversiones, donde se crearon algunos esquemas y las condiciones del crédito y las cobranzas; instituyendo un tope de créditos, se clasifica a los deudores con créditos apropiados y se plantea nuevos fines trascendentales, prevaleciendo así, buenas informaciones en la cartera. La investigación demostró claramente la necesidad de la existencia del control de créditos y la cobranza para disminuí o evitar la pérdida económica.

Del mismo modo Arroyo & Rodriguez (2018) en su tesis denominada: *“las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y*

financiera de sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad, año 2017”, el proyecto tiene como finalidad demostrar las incidencias de las políticas de las gestiones del cobro en las situaciones económicas y financieras de la sociedad Beneficencia pública de Trujillo, 2017, dentro de los aspectos metodológicos esta: la población está compuesta por todo el departamento de cobranza y la información financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, se manejó como técnica el análisis documental, encuesta y entrevista, como instrumento se elaboró el cuestionario y la guía de la entrevista, posterior a la investigación realizado se concluye demostrando la negación de hipótesis general que se planteó, por motivos de no haber políticas de gestión de cobranza en la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, por lo que este hecho afecta negativamente a la situación económica y financiera, así como a las cuentas por cobrar que muestran un incremento periodo tras periodo, lo que refleja la mala gestión del área de cobranza en el periodo 2017, Se recomienda la aplicación continua del proceso de gestión de cobranza, ya que tiene un alto grado de incidencia en las cuentas por cobrar de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo; Por tanto es necesario implementar, desarrollar y ejecutar políticas de gestión de cobranza correspondiente en los siguientes periodos.

Asi mismo Rodriguez (2016) cuyo análisis de investigación titulado: *“la gestión de crédito y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la empresa parque del norte s.a. de la ciudad de Trujillo”*, el presente estudio tiene como finalidad comprobar de qué forma la gestión de créditos y recaudaciones incurre en los resultados de los estados financieros de la organización Parque del Norte S.A., ubicada en la ciudad de Trujillo, la metodología está compuesto por: tipo de indagación descriptivo o narrativo, no experimental y transversal, la población estará representada, por la totalidad de empresas del rubro funerario de la ciudad de Trujillo, por la facilidad en la recopilación de datos y el uso de las fuentes de información, La muestra estará representada, por la empresa Parque del Norte S.A., el instrumento y pericia de cogida de información empleada como fuente primaria la encuesta, posterior al estudio y análisis del proyecto, se concluyó que efectivamente la adecuada administración de créditos y cobranzas, incidió de forma positiva en los estados económicos financieros del ente Parque del Norte

S.A., de la ciudad de Trujillo. Se recomienda, seguir buscando la mejora continua, para optimizar más los procedimientos del área de créditos y cobranzas, y así generar altos índices de solvencia económica.

Del mismo modo, Ruiz (2018) mediante su tesis titulada: *“El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa maccaferri de Perú SAC en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”*, donde el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las características de la gestión del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en los periodos 2013-2015, el método utilizado en dicha estudio es descriptivo, explicativo y finalmente deductivo, el esquema de investigación es narrativo, explicativo transversal, 82 personales de la agrupación Maccaferri de Perú SAC, conforman la población y la muestra, como técnica se realizó las entrevistas y cuestionario como material que se identifica como primordial por su amplia utilidad en las investigaciones, técnica estadística descriptiva, posterior al estudio realizado, se concluyó en que la empresa muestra complicaciones muy relevantes en cuanto a la comisión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionados a las operaciones de otorgamiento de créditos y gestión de cobranza, para analizar el resultado se aplicó el Coeficiente de correlación de Spearman donde dará a conocer la relación que existe las variables, se obtuvo Rho de Spearman para cobranza de créditos y morosidad = -0.791 y el valor $p = 0.032$, según el resultado el p valor (0.032) es menor que el nivel de significancia (0.05), La investigación demostró que la gestión financiera del área de crédito y cobranzas y su estado de morosidad presentan una correspondencia contraria; en otros términos, a una incorrecta gestión financiera en los créditos y cobranzas, el grado de morosidad se acrecienta, ya que la gestión financiera es la que sitúa los controles precisos para el otorgamiento de créditos y a la vez la recuperación de esta.

Como también Zúñiga (2012) en su trabajo de investigación titulada: *“Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda”*, donde su objetivo principal fue desarrollar un plan de políticas internas de crédito y cobranzas que disminuya la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda, la metodología utilizada es: un enfoque cualitativo, se

aplicó la investigación documental y la investigación de campo por ende se aplicó 2 tipos de investigación, la primera es investigación exploratoria y la investigación descriptiva, la población está conformada por 42 accionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo, se concluye teniendo en cuenta que existe una falta de un adecuado plan de políticas internas de créditos y cobranzas, así mismo los clientes no cuentan con capacitaciones antes de adquirir el efectivo, para hallar el resultado se utilizó el segundo método del chi cuadrado donde el chi tabla es $X^2_t = 3.841$ y el chi calculado $X^2_c = 5.13$.

Así mismo Calvopiña (2015) en su tesis titulada: "*Gestión de Crédito y Cobranza y su Incidencia en la Recuperación de Cartera con Plan Alternativo y manual de Procedimiento para la Cobranza en el Almacén Innova en el Cantón la Mana Provincia de Cotopaxi en el Periodo 2013*", el objetivo del trabajo de investigación fue plantear un Manual de Procedimientos y plan alternativo a desarrollarse en el área de gestión de créditos, enfocados al cumplimiento de la mejora en la gestión crediticia, el tipo de investigación es descriptivo, el diseño es no experimental y la técnica utilizado es la encuesta e Instrumento la entrevista, los integrantes de la población son los empleados en general del almacén Créditos Innova, y como población se consideró a 55 empleados del Almacén, después de realizar las entrevistas al propietario y los trabajadores es indiscutible que es obligatorio establecer políticas para la gestión de crédito y cobranza para así poder llegar al cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ello Después del estudio de la investigación se sugiere realizar la gestión de crédito el mismo que ayudara a conocer la situación actual del Crédito Innova.

Ainaguano (2015) en su proyecto denominada: "*procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda de la ciudad de Ambato*", la finalidad del proyecto fue determinar el proceso del cobro y sobre como incide en la liquidez de la Cooperativa Ltda, Se utilizó como técnicas las entrevistas que fue dirigido a los ejecutivos de Banco, encuesta y observación, para la población se realizó una encuesta a los empleados que laboran en el departamento de cobranza que son un total de 10 personas, posterior al estudio y análisis de investigación se concluyó que el personal del departamento de cobranza no realiza la visita al finalizar la fecha de vencimiento del crédito, por lo

que los clientes no se preocupan por acercarse a cancelar la deuda y dejan de pasar el tiempo, es por ello que la gente se acostumbra a atrasarse. El presente trabajo demostró que, se tiene que buscar nuevas estrategias para la implementación de un adecuado proceso de cobranza, con el objetivo claro de mejorar, controlar y hacer respetar los acuerdos.

Barros (2015) en su tesis titulada: "*procesos de colocación y cobranza de crédito y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, en el periodo 2014*", El objeto del trabajo estudiado fue analizar de qué manera incide los procesos de colocación y cobranza de crédito en el cumplimiento de metas y objetivos para mejorar las inadecuadas políticas financieras de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la Ciudad de Ambato, dentro de la metodología utilizada se encontró que: el tipo de investigación es Básica, la población es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda y la muestra está conformado por 7 personales de las cuales integran 5 del área de fianzas, 1 gerente y coordinador de cobranza, se recolecto información a través de la entrevista y el cuestionario utilizado fue la encuesta, al tener un estudio pequeño se utilizó el método de proporcionalidad de tc, donde sí, tc es menor o mayor a 1.4; caso contrario se rechaza con un $\alpha = 0.05$, según los resultados obtenidos el valor de tc = 1.5 valor que es mayor a 1.4, según lo estudiado es necesario que al momento de aplicar los procesos de colocación y cobranza de crédito para el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se optimice la gestión empresarial y por ende se logre la mayor eficiencia de los recursos invertidos en la institución, fijando políticas de crédito y cobranza.

Peihui y Naiyu (2017) in his article titled "*Stochastic post-disaster functionality recovery of community building portfolios II: Application*". The recovery of the portfolio is an example of a model to predict the recovery of the construction portfolio (BPRM). Because this BPRM aims to incorporate the socioeconomic characteristics of a community. In addition, it has a consistent and rigorous treatment of various uncertainties. A sensitivity study is carried out to quantify the benefit of mitigation strategies, methods and strategies for the recovery of portfolios in the construction sector.

El marco teórico de las variables estudiados contiene el marco histórico, los conceptos y modelos teóricos:

El proceso de cobranza surge después del otorgamiento del crédito, y al momento de brindar crédito al cliente no solo estamos facilitando efectivo, esperas o productos. Se está brindando confianza, fe y valores que deben tenerse presentes; pero por lo general se les otorga créditos a personas desconocidas por lo tanto la confianza es mínima, es por ellos que se le realiza previa evaluación antes del otorgamiento del efectivo u otros productos. Posterior a ello crece la confianza por lo mismo que conoce el historial crediticio y sabe que el capital y la ganancia será recuperado.

Amezcuca (2009), menciona que la cobranza se inicia en México en la década de los 90 a partir de la crisis bancaria; el abogado Ricardo Amezcuca, a partir de 1998 comienza con los procesos de cobranza, iniciando por las llamadas telefónicas y lo que en la actualidad se le conoce como la cobranza extrajudicial, posteriormente se procede al envío de la carta de cobranza, visitas del jefe de cobranza, si el proceso no resulta se tiene que tomar medidas decisivas o drásticas ya que la cobranza es un derecho legítimo que tiene todas las entidades financieras para recuperar los créditos otorgados a sus clientes.

La palabra procesos de cobranza viene de muchos años atrás, a partir de una crisis bancaria en México, y esto sucede después del primer otorgamiento de crédito de la compañía Werther Unión, es ahí donde se aplica dichos procedimientos de cobranza, se inicia mediante las llamadas telefónicas, o envío de Courier con cartas notariales exigiendo la devolución del crédito prestado.

Tools Accounting (2019), The collection staff handles amounts of overdue invoices depending on the turnover of the company, therefore, every company has a collection manager and for this area to work properly a collection procedure is required, these processes are worked correctly or eliminated if the payment of the invoice was made.

Revelo (2013), define a Los procesos de cobranza como técnicas que las empresas o compañías utilizan para recuperar las deudas que se encuentran en mora, dentro de dichas técnicas y procedimientos esta el envío de avisos o cartas

donde se le informa al cliente respecto a su estado vencido de su deuda y que tiene que liquidar, también estén las gestiones telefónicas para el contacto y comunicación directa con los deudores, si el cliente se niega se toman medidas más drásticas como venta a alguna agencia de cobranza o tomar medidas legales, afirma Morales y Morales (2014), que los procesos de cobranza son acciones enfocadas a recuperar deudas normales, es decir, carteras o cuentas por cobrar que tienen poco tiempo de mora y que la empresa aún desea mantener un vínculo con el cliente por que existe la posibilidad de poder generar negocios, así mismo el blog de créditos y cobranza menciona que cobrar una deuda es una tarea muy importante, y es un trabajo sumamente complicado debido a que consume bastante tiempo y mucho esfuerzo. Para finalizar, Teskiewicz (2008), afirma que las gestiones de cobranza son procesos donde se interactúa con los deudores, donde inicia desde la situación económica del cliente, un oportuno contacto con el cliente, ofreciéndoles alternativas para su pronto pago. Para finalizar en la revista Gestión de cobro más allá del requerimiento de pago (2016), define a la gestión de cobranza como un conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera adecuada y oportuna a los morosos para así lograr el cobro de los adeudos, de tal forma los activos exigibles de la empresa se convierten en activos líquidos de manera muy eficiente.

La cobranza es gestionar y realizar el cobro de la deuda o los créditos a favor de la empresa otorgados a los clientes. Estos procesos son las estrategias que se usan para el recupero de adeudos normales o en tempranas instancias de mora, donde la empresa aún mantiene relación de negocio con el cliente, dado a que aún existe la posibilidad de hacer negocio rentable. Es decir si el cliente paga sus deudas en sus fechas respectivas tendrán mayores posibilidades a comparación de los clientes morosos para poder adquirir nuevos financiamientos y/o créditos. Ante ello podemos definir la cobranza, que es el servicio que se presta a un cliente para que pueda satisfacer la necesidad que tiene de cumplir en su fecha, con el compromiso adquirido, también se puede decir que es el servicio que presta la empresa para agilizar el flujo de efectivo con la recuperación de los créditos concedidos.

Morales & Morales (2014), define a las políticas de la cobranza como instrucciones que sigue la entidad para recuperar los créditos realizados a sus distintos clientes, también menciona que el éxito de la cobranza no depende de que métodos se utilice ya que no hay éxito si es que no se recupera el préstamo, por ende, el éxito de la cobranza esta cuando se recibe el dinero. Guerra (2016), conceptualiza que las políticas establecidas en cualquier entidad tiene como prioridad establecer en forma clara y concisa el marco general, normativo y legal de las políticas establecidas, además de los procesos necesarios para que la gestión de cobranza, permita maximizar la rentabilidad de las cuentas por cobrar de la compañía, disminuyendo el período medio de cobro, aumentando la tasa de retención de cartera, reduciendo el volumen de contratos resueltos y además, potenciar la recaudación de ingresos financieros.

Por otro lado también se menciona que la negociación es una parte de las políticas debido a que es utilizados por los ejecutivos de cobranza al momento de la entrevista o visita con el cliente, y este método nos permite la reestructuración del crédito, de esa manera facilitar el pago a los deudores y también para evitar las acciones legales si es que el cliente se niega a asumir sus obligaciones.

Universidad Virtual de América (2016), menciona que toda política de cobranza es derivado del otorgamiento de crédito a los clientes, que están bajo ciertas condiciones de pago, pero a pesar de ello incumplen la obligación, es por ello que toda empresa tiene políticas de cobranza una de ellas es la política restrictiva donde el proceso de cobranza es agresivo debido a que busca recuperar la deuda en un corto tiempo, por lo tanto este tipo de política beneficia para la disminución de la cobranza dudosa pero a su vez puede generar la disminución de las ventas como consecuencia de este tipo de política.

Levelset (2019), menciona que una política de cobro es el conjunto de procedimientos que una empresa utiliza para garantizar el pago de las cuentas por cobrar. Similar a la política de crédito en su conjunto, la política de cobro debe ser escrita y estrictamente seguida. Al igual que una política de crédito escrita, una política de cobro sirve como una ventana a la filosofía de la compañía en cuanto a cómo se tratan el crédito y la deuda.

Los medios mas comunes para la aplicación de este tipo de políticas restrictivas son: la notificación, donde se define:

Arellano, menciona que la notificación es un medio de comunicación entre la autoridad y el contribuyente; le hace saber de un acto administrativo o una resolución dictada a su nombre, y el acto procesal que le obliga.

La notificación es un medio de comunicación muy usual e idóneo entre los deudores y los acreedores, es decir, entre el banco y los deudores, mediante la notificación se le comunica respecto al estado de su deuda, monto adeudado y las consecuencias que tiene que asumir si es que se niega a asumir sus obligaciones. Del concepto mencionado se rescata que la notificación no se trata de un acto simple, sino de un acto esencialmente jurídico por que informa la manifestación de la voluntad del órgano que la ordena y expide, con la finalidad de producir una obligación en los deudores, así mismo está sujeta a formalidades de ley.

Por otro lado, Artavia y Picado, define a la notificación en el aspecto jurídico como el acto procesal del juez, que es realizado a través del notificador o la persona que señala la ley, mediante por el cual se pone por escrito, el conocimiento de las partes o de terceros, las resoluciones u órdenes judiciales del juez, donde tiene como finalidad enterar a las partes de las resoluciones y actuaciones que suceden en el proceso legal.

Y el segundo medio utilizado es la gestión telefónica: Actualmente todas las entidades financieras utilizan los medios de comunicación para la cobranza, y no solamente las entidades financieras sino también las micro y pequeñas empresas, realizan su cobranza mediante gestiones telefónicas, debido a que es el medio más eficaz para poder comunicarnos con los deudores de manera muy directa y oportuno.

La gestión telefónica es uno de los medios más eficaces que se puede utilizar, puesto que permite ponerse en contacto con el deudor de primera mano, escuchar sus motivos y poder entablar una comunicación sensata y negociadora. Además, este medio permite que el gestor mientras habla con el sujeto deudor, pueda acceder a través de su ordenador a toda la información y documentación que

pueda necesitar a lo largo de la conversación. (Camacho, 2015, p.46)

Universidad Virtual de América (2016), menciona que a comparación de la política mencionada anteriormente este tipo de política suele ser muy liberales, generosos con los clientes en general sin importar que mantienen deudas con otros bancos, el proceso de cobranza no es tan riguroso y en cuanto a condiciones de pago no suelen ser muy exigentes, es por ello que este tipo de políticas generan consecuencias como el incremento de las carteras por cobrar, así como también la pérdida de los clientes que se encuentran en el proceso de cobro. Pero este tipo de políticas también realizan las políticas racionales y es este tipo de políticas que se debe aplicar en toda empresa si se quiere recuperar adeudos vencidos.

El termino seguimiento es muy utilizado en el ámbito estatal, debido a que manejan grandes informes y procesos. Alva y Luperdi (2018), conceptualiza al término seguimiento como un proceso continuo de recolección y análisis de información para conocer en que estado se encuentra, si se esta cumpliendo las metas y objetivos trazados. Por otro lado también nos permite conocer el avance del trabajo.

García (2007), menciona que: el seguimiento es un mecanismo que integra un sistema de evaluación, monitoreo, seguimiento y evaluación. El cual se centra en el análisis de los datos que se obtienen del monitoreo. Mientras que el monitoreo se encarga de medir los estados, el seguimiento es un proceso donde consta de sus propias etapas, permite indentificar los niveles de cumplimiento de objetivos y resultados.

En la revista: Gestión de cobro, más allá del requerimiento de pago (2016), menciona que, el recordatorio de pago se realiza mediante llamadas telefónicas, y esto es aplicado unos días antes de su fecha de vencimiento de pago, como también se puede realizar presencialmente, esto puede ser una visita muy intencional (es decir la visita se programa con anticipación y autorización de la jefatura de cobranza, para ello se prepara la documentación a llevar) o también puede ser un recordatorio de pago casual, aprovecho la distancia ya que estaba cerca al cliente y se visita para el recordatorio.

Camacho (2015), afirma que parte del proceso de cobranza son las visitas domiciliarias, y antes de visitar personalmente al deudor, el ejecutivo de cobranza deberá analizar los datos y preparar la situación previa, es decir, revisar el expediente del cliente y toda la documentación que vaya a necesitar, así como conocer su situación económica actual, situación financiera y que si es cliente moroso con otros bancos.

Malla (2016), define a la evaluación económica como: un método de análisis comparativo de distintas alternativas, ya sea en un termino de costeo como también de beneficios, en el sistema financiero se realiza una evaluación económica financiera a todos los clientes que se encuentran con problemas económicos y a causa de esto tienen obligaciones pendientes con los bancos.

Cerón, Barragán, Fernández & Villamarín (2017), dicen: cuando necesitamos organizar nuestro trabajo y no saber cómo iniciar recomienda realizar un plan de acción y así poder diferenciar las actividades y optimizar el tiempo perdido, este plan de acción nos servirá para definir con claridad las acciones y trabajos a realizar, se podrían asignar responsables, fechas de inicio y termino. Dicho plan se recomienda la revisión eventual con el jefe inmediato para poder así conocer el porcentaje de avance o mejorar las falencias.

Alvarez (2018), define al termino negociación como un proceso en el cual se interviene 2 partes donde se busca llegar a un acuerdo sobre asuntos que le incumben a los dos, quiere decir que dicho proceso es de interés mutuo por ende se manifiesta en la conveniencia de llevar la comunicación constante y no llegar a perderla, debido a que ocasiona causas negativas para ambos y no se llega a concretar. En relación a empresas la negociación normalmente ocurre cuando uno tiene algo y la empresa quiere recuperarlo, entonces en ello hay un proceso que incluye dos o mas partes, con intereses similares, pero que también existen conflictos para poder recuperarlo.

El crecimiento de los microcréditos o empresas pequeñas a nivel mundial, junto con la normativa internacional sobre requerimientos de capital, están impulsando a las instituciones de microfinanzas a una mayor competencia con las entidades bancarias por este segmento de negocio. La banca tradicionalmente ha contado con apropiados modelos de crédito scoring para analizar el riesgo de

incumplimiento. Los credit scoring, según: Rayo, rubio & Blasco (2010) son procedimientos estadísticos que se usan para clasificar a aquellos que solicitan crédito, inclusive a los que ya son clientes de la entidad crediticia, en los tipos de riesgo bueno y malo.

En la revista Deloitte, también señala que el desempeño financiero como operativo son apoyados de modelos y metodologías como: DMADV (Define, Measure, Analyze, Design y Verify, que son procedimientos donde se compara los sistemas existentes con alternativas mejores y mejorar las estrategias de la cobranza.

Bellsouth (2001), menciona que la cartera vencida se inicia mediante un posible otorgamiento de crédito que en ese entonces las operadoras de telefonía de celular tenían en mente, ya que ellos tenían pensado vender el servicio y el crédito a la vez, debido a la situación del país en ese entonces los analistas veían los factores de ingresos futuros mas no en la liquidez del cliente, es por ellos que mes a mes se originaba las carteras vencidas por lo tanto ya tenían que tomar nuevas decisiones en el proceso de cobranza para poder recuperar el crédito y servicio otorgado.

El nacimiento de la recuperación de carteras es debido al incumplimiento de obligaciones financieras de los clientes, las cuales pueden ser por varios factores como: económicos, personales, familiares, laborales, entre otros. Posteriormente se origina los procesos de cobranza de dichas carteras castigados.

Para Morales & Morales (2014), la recuperación de carteras vencidas con aquellas acciones encaminadas a recuperar adeudos de crédito en mora con bastante tiempo. Son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Las cuentas morosas o carteras vencidas se pueden recuperar a través de la cobranza extrajudicial, prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del cliente al proceso de recobro. Mientras que, Salvador (2013), menciona que para poder tener una pronta recuperación de las carteras debemos tener relaciones muy solidas con los clientes y no ser tan drásticos ya que por lo general dejan de pagar por que tuvieron algún problema económico, y el medio mas usado y adecuado para establecer esta elección son las gestiones telefónicas, cumple un rol muy importante en la cobranza por lo mismo

que le da un toque muy personal a la cobranza. Todos sabemos que los clientes evitan las llamadas telefónicas pero existen deudores que son humildes con las que si se puede llegar a un acuerdo y recuperar el crédito otorgado. Para finalizar Ceron, Barragan, Fernandez & Villamarin (2017), define desde un enfoque cuantitativo donde define a la recuperación de cartera vencida que es un indicador financiero la cual determina el tiempo en que los créditos o cuentas por cobrar se convierten en dinero para la empresa, es decir es el tiempo en que la empresa o la área responsable de la cobranza se demore en recuperar dicho adeudo.

Piles (2019), menciona que si una deuda impagada entra en cobranza se comienza cuando una deuda no se paga por un período de tiempo, generalmente comienza 30 días después de la fecha de vencimiento, posterior a ello el pago vencido puede ser reportado como moroso donde, Recibirá avisos y posiblemente llamadas para solicitar el pago en algún momento, generalmente después de 180 días, el acreedor, como una compañía de tarjetas de crédito, un banco o un proveedor médico, deja de intentar cobrar. Así mismo

Hart (2012), menciona que la clave para recordar al comenzar la recuperación de la deuda es comenzar los esfuerzos de cobro lo antes posible. Uno de los errores más grandes que tienden a cometer los dueños de negocios es dejar que las cuentas pasen demasiado tiempo. 30-60 días de vencimiento aún es lo suficientemente temprano para obtener resultados favorables, sin embargo, una vez que la cuenta supera los 60 días, sus posibilidades de recuperación de la deuda disminuyen. Una de las primeras cosas que puede hacer cuando esté listo para comenzar a cobrar en cuentas vencidas es enviar un aviso de cobro. Este aviso puede enviarse cuando la deuda tiene aproximadamente 30 días de atraso, y le da a su deudor la oportunidad de pagar el dinero adeudado. Esta carta también ofrece un amable recordatorio para que el deudor revise sus registros, ya que a veces un pago perdido realmente es solo un descuido de su parte.

La recuperación de carteras o las cuentas morosas son aquellas carteras que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo establecido. Y estas cuentas se pueden recuperar a través de procedimientos más rigurosas como: la cobranza extrajudicial, cobranza prejudicial y cobranza judicial. Estas acciones se

inician cuando el cliente incumplió con sus obligaciones financieras, es decir no han reembolsado el importe del crédito recibido.

La recuperación de carteras se da cuando las deudas ya se encuentran con bastante tiempo de mora, es decir son deudas castigadas y para que ocurra esto debió dejar de pagar sus obligaciones por más de un año, en esta instancia todas las carteras se encuentran reportados a centrales de riesgo, por lo general los procedimientos para el cobro de estas carteras son mediante procesos judiciales.

Para Espinoza, para lograr la aceptación por parte de los clientes se requiere adquirir el talento de poder escuchar al cliente, ya que al escuchar y no solamente oír podemos tener la solución de la cuenta. Una vez logrado dicho paso debemos ser persuasivos para lograr la aceptación de la cuenta por parte del cliente, si la cartera se encuentra en un estado vencido existe posibilidad de que la cliente no quiera cancelar por ende es muy primordial lograr que el cliente acepte y esté dispuesto a asumir su responsabilidad.

Uno de los pasos importantes para realizar la gestión de cobranza de las carteras vencidas es que el cliente reconozca la deuda, para ello se utiliza ciertas herramientas de trabajo como los medios informáticos, los medios de comunicación que se utiliza con frecuencia, a simple vista estos procedimientos parecen fáciles pero si la deuda ya se encuentra moroso existen probabilidades de que el cliente no quiera asumir su responsabilidad, que por es de gran importancia que aquel cliente moroso asuma la deuda y esté dispuesto a cancelar la totalidad o financiar, según sea el caso.

El termino refinanciamiento proviene del concepto del financiamiento que es un término utilizado por todas las entidades financieras en lo general, la importancia es muy valioso en épocas de mala situación económica o escasez de dinero debido a que este proceso tiene como objeto aplazar o retrasar el pago mediante la firma de un contrato que se le otorga el entidad acreedora, es decir, la empresa o persona jurídica antes de firmar el contrato por el financiamiento adquirido, ya tuvo uno anterior pero este fue incumplida.

Investopedia (2019), La refinanciación se lleva a cabo cuando existen altas tasas de interés en un préstamo otorgado, y esto generalmente ocurre cuando el

cliente no puede pagar a tiempo por varios problemas económicos y climáticos. La refinanciación sirve para proporcionar facilidades de pago a quienes desean cancelar la deuda pero no tienen los recursos.

Morales & Morales (2014), La cobranza Prejudicial es la recaudación propia que realizan todas las empresas o aquellas terceras que prestan servicios a las entidades financieras, u otra institución, donde se origina a través del incumplimiento de pago dentro de la fecha acordada (créditos impagados impuntualmente), mediante la tercerización se busca la recuperación o la persuasión a los deudores con la finalidad de poder recuperar el capital y de esta manera evitar los procesos legales llamados juicio. Por otra parte, estos gastos se cobran a los clientes bajo el rubro de gastos por cobranza judicial.

La cobranza Prejudicial son procedimientos utilizados por las empresas prestadoras de servicios, las cuales tiene como rubro el recupero de las carteras pesas, o vencidas de todo tipo de entidades financieras. Dentro de sus funciones de estas empresas son persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y así poder evitar el juicio ya que también se suman los gastos judiciales (los honorarios o facturas).

Orozco (2019), menciona que la cobranza judicial lo limita el juez dependiendo del ordenamiento que este mismo fue evaluado.

Este tipo de cobro, como su nombre lo expresa, es la que se presenta fuera del juicio. Esto consiste en acciones que inician por la misma entidad que le otorga el crédito o préstamo, o también se puede dar por empresas externas que son expertos en el área de cobranza. Estas acciones se realizan cuando el plazo de pago de la deuda ya haya vencido, es decir, cuando ya existe mora por parte del deudor y antes que el proveedor decida iniciar gestiones legales de cobranza ante Tribunales de Justicia. es una estrategia que se utiliza para que se pague lo que debe, se cumpla con lo acordado y se evite acciones legales en su contra.

Fay (2019), indica que durante los primeros seis meses de su morosidad, generalmente tratará con el cobrador interno de su acreedor, que a veces se denomina agencia de primera parte. Este puede ser un momento ideal para tratar de saldar su deuda, ya que ningún intermediario está involucrado y su prestamista

aún tiene un incentivo para mantener una relación positiva con usted, una vez que su prestamista haya decidido que no va a pagar su deuda, se asignará a una organización externa, a veces conocida como una agencia de terceros.

Mavil, en su revista Garantías Crediticias, señala que el cobro de garantías no se toma mucho como importante los bienes del deudor, mas bien el fiador o deudor solidario que se le denomina a las personas que avalan cuando solicitan préstamos, y se requiere que asuma la responsabilidad como aval que es. Y estas garantías personales es parte de su obligación del deudor como persona natural o jurídica. Este cobro son formalizados mediante dos métodos, mediante una fianza o una carta fianza, este primero es un tipo de contrato que firma el fiador con la entidad financiera para así poder asumir su obligación como aval, y el segundo es cuando el fiador firma un contrato con el banco garantizando que el deudor asumirá su obligación y caso contrario el fiador se encargara de asumir la deuda. Revilla & Soto (2014), define al embargo de bienes como un conjunto de acciones cuyo objetivo principal es afectar directamente a los bienes de los deudores a una dirección procesal. Esta medida se da según el derecho tributario, y es la fase de aquel procedimiento de recaudo que se encuentra en una situación ejecutiva y esto ocurre cuando el deudor no asumen su responsabilidad de poder pagar su deuda en el plazo establecido. Por otro lado Rios (2017), afirma que el embargo de bienes es un proceso de actuación judicial la cual consiste en el secuestro de uno o mas bienes del cliente moroso o deudor, y esto se lleva acabo previo a una orden del juez o autoridad justo con el objetivo de poder pagar con los bienes al deudor.

Para Gil (2019), el embargo es obtención legal de bienes de una empresa o persona que se encuentra en un proceso judicial, este tipo de acciones no solamente se da en personas si no también en empresas, regiones e incluso países, de esa manera uno o mas países por cuenta propia pueden establecer este proceso y generar políticas prohibiendo la venta o transporte de algún producto.

La cobranza judicial se da cuando el cliente se niega asumir su responsabilidad sabiendo de las consecuencias, se inicia los trámites ante los tribunales de justicia correspondiente y de esa manera poder sentenciar y recuperar

la totalidad del crédito brindado al cliente. Si aun así el deudor se niega a pagar se procede al embargo judicial de los bienes del deudor.

Morales & Morales (2014), Este proceso tiene como inicio cuando el cliente incumple con sus obligaciones financieras o crediticias, es decir que no devolvió el importe acordado o recibido como préstamo, por lo cual el acreedor inicia protestando sobre los pagarés, letras u otros documentos se sustentaban la garantía. Las entidades financieras o los llamados acreedores inician con los trámites ante el tribunal de justicia para que mediante ello se solicite la devolución el saldo del crédito como también los gastos que se incurren por este proceso de cobranza judicial. Cuando el cliente se abstiene al pago a pesar del dictamen del juicio presentado, el encargado del juicio, es decir el juez puede tomar otras medidas o acciones como: el cobro de la deuda mediante el embargo de los bienes, solicitud de las hipotecas o algunas garantías entregadas. Esta cobranza de carteras morosas son las que representan como un problema mayor a las entidades financieras, debido a que originan gastos por el cobro de este y disminuyen los ingresos a cobrar.

Reglamento de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroperu (2014), menciona que: en la gestión judicial, el ejecutivo o gestor de cobranza tiene la obligación de cumplir con las políticas y secuencias que se establecieron en el reglamento específico de cobranza judicial, con la finalidad de preparar la demanda con los recursos que se obtiene, estrategias, métodos y procedimientos que garantice la ejecución efectiva del cobro.

Todas las agencias de cobranzas o empresas que prestan servicio en recuperación de carteras, ya sea nacionales o internacionales, son formados como una de sus mejores opciones para las empresas financieras, ya que por este medio se amenora el peligro del castigo de las deudas y se realiza gestiones efectivas sobre las carteras difíciles de cobrar. Estas entidades que prestan servicios utilizan diferentes mecanismos y métodos de cobro, como por ejemplo sus acuerdos de pago de acuerdo con la solvencia económica del cliente, por otro lado, también tienen el sistema adecuado para una rigurosa investigación a cada uno de estos morosos, de esta manera conocer la situación real y llegar a una negociación.

El castigo de aquellas carteras vencidos y que no se pudo cobrar a pesar de utilizar todos los métodos en el proceso de cobranza, comprenden el importe del capital más los intereses generados hasta la fecha, el plazo para su respectivo castigo es en un lapso de 2 años después de la fecha en la que pasa a ser una cartera incobrable o que no cuenten con garantías para poder asumir dicha deuda. Como toda entidad el castigo de la cartera es contabilizado para así en un futuro ya no tenga pendientes por cobrar de dichas carteras.

Lalangui (2015), define a las pérdidas financieras como, posibilidades que pueda sucedes dentro del contexto financiero donde es surgido a falta de algunos métodos. O la mala aplicación de los procedimientos, por lo general estas pérdidas financieras se dan en sistema bancario en el tipo de cambio, esta pérdida se refiere por el cambio de la moneda extranjera con la moneda nacional, muy aparte de ello también se generan pérdidas financieras en las evaluaciones de inversiones, en las ventas de los activos productivos, prima de inversiones en títulos valores o las primas de las carteras compradas.

Delgado, Cardona y Gil (2017), menciona que un modelo de scoring permite la mejora y la eficiencia en los cumplimientos de sus metas al momento de la recuperación de las carteras, esto en aplicado por lo general en empresas financieras o aquellos estudios que se dedican a la cobranza de deudas; ayuda desde el manejo técnico de las informaciones de la base de datos obtenidos a traves de los bancos hasta la aplicación de las políticas o principios financieros.

Estas son las razones por lo que este tipo de empresas que brindan servicios de cobranza necesitan un modelo de scoring, ya que no solamente le permitirá ser eficiente en su recuperación de carteras si no que también le permitirá mejorar las falencias que tienen, desde el manejo técnico informático, utilización políticas del banco y documentación que acredite la confianza de la nulidad de su cuenta al finalizar el cumplimiento del pago.

Santander (2018), menciona que tambien se recalca el modelo de risk reporting framework (RRF), donde este modelo permite el reforzamiento de los riesgos de creditos y mediante ello evitar el incremento de las carteras vencidas como tambien la disminucion de de la morosidad.

Con la finalidad de identificar de que manera inciden los dos variables de investigación, se formulan los siguientes problemas.

¿De qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué manera los procesos de cobranza inciden en la Aceptación en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Prejudicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

¿De qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Judicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019?

El presente trabajo se justifica en la práctica, porque permitirá solucionar problemas de gestión de cobranza en las cooperativas de ahorro y crédito como también a otras entidades financieras así mismo utilizar de manera correcta los procesos de cobranza, siendo así poder tener una mayor liquidez y el recobro de todos los créditos otorgados al cliente, del mismo modo lograr que los cliente se interesen más por estas entidades por lo mismo que tienen el apoyo necesario para que pueda cumplir sus obligaciones sin la necesidad de dejar de pagar la deuda y caer en mora, ya que esto también conlleva a un proceso judicial y es un gasto adicional a la gestión del recobro.

Esta investigación se justifica teóricamente porque permitirá confrontar resultados teóricos existentes a través de las pruebas de hipótesis, donde se determinará la incidencia de los procesos de cobranza y recuperación de carteras en cooperativas de ahorro y crédito, san juan de Lurigancho, 2019, de tal manera, los resultados obtenidos servirán para explicar y describir los procesos de cobranza y la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito.

El actual trabajo de investigación se justifica metodológicamente porque realizaremos una prueba de contraste con el estadígrafo del chi cuadrado en comparación con los trabajos ya realizados donde utilizaron el R de Pearson, Rho de Spearman y la comparación del chi calculado y el chi tabla.

El presente trabajo de investigación presenta las siguientes hipótesis:

Los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Los procesos de cobranza inciden en la Aceptación en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Prejudicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Judicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Los objetivos señalados en la investigación son los siguientes:

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la Aceptación en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Prejudicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Judicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque.

El actual trabajo realizado tiene un enfoque cuantitativo, y son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), obtiene muestras numéricas. Y ello permite recolectar datos para la prueba de hipótesis, a través de la medición numérica y el análisis estadístico para probar teorías de las hipótesis planteadas.

Para Hernandez, Fernandez & Baptista (2014), un enfoque cuantitativo son sucesiones y justificables, cada periodo antecede al ya mencionado y no se puede brindar continuar, la secuencia es estricto, a pesar desde el punto de vista se puede deifinir ciertas fases.

2.1.2. Tipo.

El actual estudio es de tipo básica, debido a que se busca complementar las investigaciones ya existentes sobre procesos de cobranza y carteras vencidas, con el fin de que el trabajo realizado sirva como futuro apoyo en la mejora de estos temas tan necesarios en el ámbito mundial y nacional. Por ello, si definimos el tipo de estudio, tenemos que:

Reyes (2016), menciona que la tipología de la investigación se trata de una búsqueda de información donde surge de una curiosidad o interés respecto a un tema, donde esta búsqueda de información será orientada por un fin en específico, que podría ser la solución de algunas dudas, y es esta finalidad que se tiene en toda investigación, se orienta a buscar soluciones a problemas.

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, debido a que brindaremos conocimientos, con la finalidad de responder las interrogantes planteadas en nuestra investigación. Como señala Martínez (2004), La investigación básica es un grupo de todas aquellas acciones humanas donde se

encaminan y estas logran incrementar la sabiduría sobre nosotros mismos o sobre aquellos que rodean a la humanidad con claridad y mucha moderación.

2.1.3. Nivel.

El actual trabajo de investigación es de nivel descriptivo causal, porque mediante ello se describe las situaciones reales en una determinada situación, eventos o un conjunto de personas que se analizará. Su objetivo es brindar detalles donde existe una pequeña cantidad de información. Lo descriptivo tiene como finalidad especificar aquellas propiedades, características y los perfiles de los seres humanos, grupos u objetos; todo aquel objeto que será sometido a un análisis, con la finalidad de poder adquirir las composiciones o comportamientos de estos.

Universia (2017), detalla que las principales pasos a seguir en un trabajo de investigación descriptivos es: analizar el comportamiento del tema investigado, definir, formular interrogantes y escoger una técnica que servirá como herramienta para la recolección de datos.

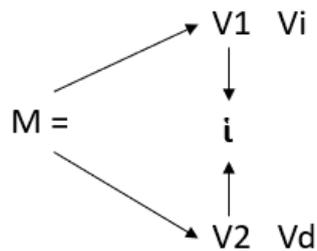
Gallardo (2017), menciona que la palabra nivel de investigación es el estudio profundo o el nivel de profundidad que se realiza de ciertos fenómenos como también formar en la sociedad actual, como también todos los elementos que conforman el entorno del trabajo.

2.1.4. Diseño.

El presente trabajo es de diseño no experimental de corte transversal, dado que no se está tomando de forma deliberado o se está manipulando la variable, en otras palabras, no se va a maniobrar nuestra variable 1 procesos de cobranza, ni la variable 2 carteras vencidas. Se enfoca básicamente en el estudio de aquellos fenómenos que se tal cual en su contexto natural para investigarlos en el futuro; es decir se centra en definiciones, sucesos, variables o argumentos que hayan sucedido sin que el investigador haya intervenido.

Pino (2008), esta investigación se caracteriza por no realizar manipulación de la variable independiente. Se sustrae a contemplar las anomalías en su forma natural para más adelante poder investigarlo muy a fondo, es decir, no hace ninguna transformación de la realidad.

El gráfico del diseño es el siguiente:



Dónde:

M → Representa 14 cooperativas de ahorro y crédito (56 trabajadores) pertenecientes al distrito de San Juan de Lurigancho.

V1 → Representa la Variable independiente

V2 → Representa la Variable dependiente

i → Representa la incidencia de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito del distrito de San Juan de Lurigancho

2.1.5. Corte.

El presente trabajo es de corte transversal porque se enfoca principalmente en analizar cuál es el nivel de una o distintas variables en un momento dado o bien en cuál es la incidencia entre conjuntos de variables en un punto del tiempo.

Según Alvares & Delgado (2015), nos indica que los estudios transversales son estudios observacionales que permite medir la exposición como también los resultados en un punto específico en el tiempo. Este tipo de diseño se ejecuta por lo general para estimar la prevalencia de una enfermedad dentro de una población y es usual que alguno de los propósitos centrales es brindar información para llevar a cabo las intervenciones de la salud pública.

2.2. Operacionalización de variables

Cuando una variable pasa por un proceso, se le denomina operacionalización de variables, es en este proceso que nos permite evaluar sus comportamientos efectivos de cada variable. Por lo general un trabajo de investigación tiende a estudiar de dos a más variables, en la presente investigación se tiene la Vi procesos de cobranza y la Vd carteras vencidas.

Para Reguant & Martínez (2014), a los procesos lógicos (conceptos teóricos) que se le realiza a cada una de las variables en un trabajo de investigación se les denomina operacionalización de variables, mediante este proceso se recopila información, como los indicadores son informaciones valiosas que se toma como referencia en la investigación.

Este proceso es muy importante porque se dirigen por lógicas muy deductivas, en el ambiente de la ciencia social, es muy indispensable llevar en marcha dichos procesos, y las explicaciones se sitúan en las problemáticas del tema y las destrezas de medida.

Variable 1: Procesos de Cobranza

La primera variable procesos de cobranza es de ambiente cualitativa y son operativizados por cuatro dimensiones, políticas, seguimiento y plan de acción, y también en siete indicadores de tal manera mejorar los 17 ítems, a través de los niveles de un tipo Likert de cálculo ordinal. Estas preguntas planteadas son concretas y los valores son denominados por ítems los cuales son:

Nunca	(1)
Casi Nunca	(2)
Algunas Veces	(3)
Casi Siempre	(4)
Siempre	(5)

Variable 2: Carteras Vencidas

La variable cartera vencidas es de ambiente cualitativa y son operativizados por tres dimensiones, aceptación, cobranza prejudicial y cobranza judicial y también en seis indicadores de tal manera mejorar los 16 ítems, a través de los niveles de un tipo Likert de cálculo ordinal. Estas preguntas planteadas son concretas y los valores son denominados por ítems los cuales son:

Nunca	(1)
Casi Nunca	(2)
Algunas Veces	(3)

Casi Siempre	(4)
Siempre	(5)

2.2.1. Cuadro de operacionalización

Tabla 1

Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			
Los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, San Juan de Lurigancho, 2019	Proceso de Cobranza	Los procedimientos de cobranza se entienden como un proceso continuo de consistente en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados. (Guerra, 2016, p.5)	Políticas	Políticas	1-2-3	<u>Likert</u>			
				Restrictivas					
				Políticas Liberales					
			Seguimiento	Recordatorio de Pago	7-8				
						Visitas Domiciliarias	9-10		
			Plan de Acción	Evaluación Económica	11-12			(1) Nunca	
						Negociación	13-14		(2) Casi nunca

Carteras Vencidas	<p>La recuperación de carteras son acciones encaminadas a recuperar adeudos de crédito en mora (...) Son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Las cuentas morosas o carteras vencidas se pueden recuperar a través de la cobranza prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del deudor al proceso de cobro. (Morales Y Morales, 2014, p. 154)</p>	Aceptación	Reconocimiento de la deuda	18-19	(4) Casi siempre
		Cobranza Pre-Judicial	Refinanciamiento	20-21-22-23	(5) Siempre
			Cobro de Garantías	24-25	
			Embargo de los Bienes	26-27-28-29	
		Castigo de la Deuda	30-31		
		Cobranza Judicial	Pérdidas Financieras	32-33	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población.

El presente trabajo de investigación tiene como población 14 cooperativas de ahorro y crédito inscritos en la municipalidad de nuestro distrito de San Juan de Lurigancho, en el estudio la población es de presentación finita, por lo tanto, la población estaría reflejada por 56 trabajadores de las 14 cooperativas de ahorro y crédito, debido a que se logra identificar a los elementos.

Pino (2018), La población es un grupo formado por los elementos en general a estudiar. Estos tienen peculiaridades y caracteres comunes, son similares a su problemática planteada cada investigador. A aquellos elementos u objetos que conforman a toda la población se les denomina población.

En otras palabras, la población de un estudio de investigación está conformada por todos los elementos (personas, objetos y organismos), que participan en el fenómeno que fue definido y definido en el análisis del problema de investigación.

Para Flores (2015), es la agrupación de dos o más elementos, ya sea personas animales o cosas, estos elementos poseen ciertas características en común las cuales son visibles en un lugar o tiempo determinado. Son estos aspectos que se tiene en cuenta cuando un investigador escoge como población ciertos elementos.

2.3.2. Muestra.

La muestra del trabajo de investigación es de 56 trabajadores donde, se sometió a juicio para escoger las entidades del objeto de estudio, siendo de técnica de muestreo, no probabilístico. La muestra es de tipo censal, debido a que en el presente estudio la población en general abarca también al muestreo, teniendo como muestra a las 14 empresas del rubro (56 trabajadores del área de cobranza provenientes de 14 cooperativas) cooperativas de ahorro y crédito del distrito de San Juan de Lurigancho que lo integra, considerando dicha cantidad como un número manejable de sujetos.

La muestra es un subconjunto específico y determinado lo cual se sustrae de algunas variables o fenómenos de la población. A partir de la obtención de la población, pero ya enumerada se busca determinar la muestra, es decir se toma una parte del conjunto de la población y eso se da siempre y cuando la población sea muy amplio y difícil de poder estudiar en su totalidad. (Gallardo, 2017, p. 64)

Pino (2018), señala a la muestra como una proporción del universo o la población que se considera representativa de la misma.

2.3.3. Muestreo.

En el presente trabajo se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que, en la Municipalidad del Distrito de San Juan de Lurigancho solo hay 14 Cooperativas de ahorro y crédito registrado y por la variedad de empresas, la muestra a utilizar será igual al universo.

Otzen & Manterola (2017), menciona que la tecnica del muestreo se puede obtener por dos tipos, muestreo probabilístico y no probabilístico, donde la primera nos permitirá conocer los individuos que se escoger al al azar y el segundo la selección de los individuos dependerá del investigador, ya que será escogido dependiendo de las características que se requiere.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica empleada en el presente trabajo a investigar es la encuesta, utilizada para la obtención de la información requerida y con ello obtener datos sobre los hechos justos para establecer cómo inciden los procesos de cobranza en las carteras vencidas, en cooperativas de ahorro y crédito en el Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Casas (2014), señala que en todos los proyectos de investigación la técnica de la encuesta es muy utilizado como procedimiento de esta, por lo mismo que es una técnica en la que nos permite obtener informaciones o datos reales y de manera muy oportuna, ante ello menciona como definición de la encuesta: que es una técnica

en la cual utiliza una variedad de procedimientos ya estandarizados de los proyectos de investigación donde a través de ello se recopila datos y se analiza una serie de datos de la muestra o de los casos muy puntuales de la población y o universo, de las cuales se busca explicar, describir, explorar una serie de comportamientos o características.

Es decir, la técnica de la encuesta se utiliza en el realización de preguntas sobre un tema específico acerca de una problemática que esta siendo investigada.

Técnica de la encuesta

La técnica que se utilizó en el trabajo a investigar es la encuesta, utilizada principalmente para recolectar datos, para mediante ello obtener información de los sucesos para hallar las relaciones existentes entre las variables, variable 1 procesos de cobranza y como variable 2 carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, San Juan de Lurigancho, 2019.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

En el presente informe se utiliza como instrumento el cuestionario por lo que será utilizado para la recopilación de información. Es de suma importancia escoger informaciones de manera muy confiable y válida, debido a que estas variables serán puestos como interrogantes, de acuerdo con la escala de Likert con los 5 niveles de resultados, se obtendrá los datos de la variable de esa manera se podrá precisar la problemática del estudio que se está investigando.

López y Fachelli (2015), “El cuestionario es un instrumento de recolección de datos (de medición) y la forma protocolaria en elaborar preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella a través de una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto” (p.34).

2.4.3. Validez.

La validez se buscar validar con los postulados a través de V de Aiken, como también en un test indica el grado de precisión con el que se evalúa la hipótesis o también denominado constructo (constructo quiere decir, algo hipotético) teórico que se medirá y si se puede evaluar con el fin previsto; es la condición más

significativa de una herramienta de medida, donde un instrumento puede ser fiable pero no válido, pero si es válido ha de ser también fiable.

Validez de contenido:

Escobar (2008), el valor o también denominado validez del adjunto se basa en que tan apropiado es el muestreo que realiza un examen de una población sus conductas posibles, con el medio que se proyecta medir; las unidades o elementos que conforman dicha población, universo son llamados ítems. Aquella validez de los elementos que conforman dicha población es una unidad muy importante para la proyección de la validez, debido a que nos proporciona evidencias.

Validación del constructo:

Según Díaz, Fernández, Faouzi y Henríquez (2015), define la validación del constructo como un unificador que considera la validez de contenido y de criterio común del investigador acerca de teorías relevantes. Es decir, es la búsqueda del investigador que maneje el tema seleccionado y las preguntas a desarrollar, para obtener la medición de las contestaciones de manera adecuada.

Validez de expertos:

Para Galicia, Balderrama y Edel (2017), la validez de expertos nos permite describir las ventajas sobre la utilización de las herramientas virtuales diseñados para la validación del adjunto de instrumentales del estudio investigado, por medio de los procesos o técnicas de este juicio de expertos, del mismo modo se presentan estos resultados de las encuestas aplicadas a los expertos que fueron participes como jurados, expertos para dar validez los contenidos y brindaron sus opiniones y conocimientos adquiridos durante los procesos de la revalidación de la herramienta.

Juicio de expertos

El juicio de expertos son metodologías que se utiliza para analizar la fiabilidad de los trabajos de investigación; en el presente trabajo se procede a la validación por jurados expertos dando la credibilidad de los instrumentales que se está aplicando al momento de recolectar las informaciones y los antecedentes adquiridos para el estudio de investigación.

Dicha validación se realiza por 3 magíster temáticos; especialistas en el tema, donde constaran el instrumento de la investigación como ajustable en su credibilidad.

Tabla 2

Juicio de expertos

Expertos	Grado	Especialista
Mg. Ponce Cáteda Juan Manuel	Magíster	temático
Mg. Gonzales Matos Marcelo Dante	Magíster	temático
Mg. Edith Silva Rubio	Magíster	Metodóloga

Según muestra la tabla N° 2, la confirmación de los jurados expertos se observa que la evaluación general del instrumento por los expertos consultados es aplicable debido a que se considera confiable.

La validez del presente contenido se realizó a través de V de Aiken.

García (2018), la V de Aiken es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico.

Los resultados, mediante el coeficiente V de Aiken, indicaron un amplio grado de acuerdo entre los jueces con intervalos de confianza del 90%.

Tabla 3

Validez de contenido a través de la V de Aiken

N° Ítems		X	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 2	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78

	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 3	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 4	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 5	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 6	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 7	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 8	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 9	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 10	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 11	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 12	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 13	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78

	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 14	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 15	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 16	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 17	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 18	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 19	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 20	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 21	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 22	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 23	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 24	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78

	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 25	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 26	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 27	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666666667	0.58	0.89
Ítem 28	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 29	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 30	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 31	Pertinencia	3.666666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333333	0.58	0.78
Ítem 32	Pertinencia	3.333333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333333	0.58	0.78

2.4.4. Confiabilidad.

Para realizar la evaluación de los instrumentos de confiabilidad, se dispone a utilizar la comprobación estadística mediante el Alpha de Cronbach, y mediante esta prueba se logra utilizar la confiabilidad del trabajo de investigación.

Su fórmula estadística es la siguiente:

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

Dónde:

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T²: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

En este caso aplicamos nuestro instrumento fiable, ya que se desarrollará un análisis de consistencia interna de nuestro Alpha de Cronbach, acorde a los niveles de las variables de mi investigación (procesos de cobranza y su incidencia en las carteras vencidas) y el general (ambas variables). Lo que determinamos que cada rango se ubicó por encima del rango de fiabilidad a 0.7 que se está solicitando.

Según Pino (2018), define la confiabilidad de un instrumento se mide por los resultados de la repetición de la prueba que muestra los mismos resultados en diferentes momentos.

Respecto a la confiabilidad es la capacidad de un ítem de su desempeño de una función requerida durante un plazo establecido porque presenta coherencia en los resultados obtenidos, por ello si se aplica muchas veces los instrumentos muestran de igual manera la concordancia, debido a que esta confiabilidad es de suma importancia porque nos permite la verificación de los resultados, si es correcto o no es correcto para el trabajo que se trata aplicar con el programa IBM SPSS y así poder lograr un resultante ya se honesto o no honesto.

Tabla 4

Rangos de Fiabilidad

Criterio	Rango
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89

Fuente: Pino (2018). *Metodología de la investigación*

Interpretación:

En la Tabla 4, se refleja los rangos y los criterios de la fiabilidad, donde el rango de -1 a 0 no es confiable, el de 0,01 a 0,49 baja confiabilidad, el de 0,50 a 0,75 moderada confiabilidad, el de 0,76 a 0,89 fuerte confiabilidad y el de 0,90 a 1 alta confiabilidad.

Se procesó los datos y los resultados que arrojó el programa estadístico respecto a la confiabilidad, son:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Cuestionarios	Alfa Cronbach	de N de elementos
General	,901	32
Variable 1: Procesos de cobranza	,891	16
Variable 2: Carteras vencidas	,911	16

Interpretación:

La tabla 5 detalla el coeficiente hallado de los 32 ítems de la variable 1 Procesos de cobranza y la variable 2 Carteras vencidas es 0,893 considerado altamente confiable en base a la tabla 4. La tabla 5 muestra el coeficiente hallado de los 16 ítems de la variable Procesos de cobranza es 0,891 considerado de fuertemente confiable en base a la tabla 4. La tabla 5 muestra el coeficiente hallado de los 16 ítems de la variable Carteras vencidas es 0,904 considerado de altamente confiable en base a la tabla 4.

2.5. Procedimiento

Para determinar la población del presente trabajo de investigación se solicitó la relación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito registrado en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, donde, dentro de 15 días nos brindó la información solicitada (adjuntado en el Anexo 4). Para la recolección de datos se entrevistó a 4

trabajadores de cada Cooperativa del área de cobranza posterior a ello se procesó numéricamente a través del del sistema estadístico.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron procesados aplicando la estadística descriptiva y la estadística inferencial, donde, la estadística descriptiva nos permitió elaborar tablas de frecuencia ítem por ítem, tablas de frecuencia con datos agrupados, tablas de contingencia o cruzadas. En la inferencial nos permitió validar una hipótesis planteada en la investigación y se utilizó el chi cuadrado y el Eta.

Para el estudio de los datos, proceso y la presentación de la información de los datos obtenidos, se utilizan todos los medios estadísticos; como también para el procesamiento de las informaciones recolectados de elabora una base de información mediante la utilización del sistema estadístico.

Faraldo & Pateiro (2013), menciona que la estadística descriptiva es un conjunto de técnicas señalados numericamente y gráficos para poder analizar y describir un conjunto de datos, sin antes sacar conclusiones de las poblaciones tomadas, las técnicas utilizadas por lo general son las tablas de frecuencias.

Tablas de frecuencia ítem por ítem:

Los datos obtenidos a través de la encuesta fueron trasladados en el programa estadístico y se analizó pregunta por pregunta, donde se tuvo como resultado algunas falencias que carecen en las Cooperativas.

Tablas de frecuencia con datos agrupados:

Posterior al análisis y la interpretación del ítem por ítem se categorizó los resultados de este, con la finalidad de determinar la calificación de las dimensiones y variables siendo como Deficiente, Moderado o Eficiente.

Tablas de contingencia o cruzadas:

Al igual que las tablas de frecuencia con datos agrupados nos permiten analizar la calificación de las dimensiones o variables, pero con mayor análisis, y esto es un precedente para las interpretaciones de la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis:

Para esta prueba se utilizó la prueba del chi cuadrado, de esta manera conocer la incidencia entre la hipótesis general como las específicas planteadas.

2.7. Aspectos éticos

En el aspecto ético se brinda para el desarrollo de las investigaciones, porque se comprueba el cumplimiento de las posiciones éticas profesionales, a partir del enfoque general con los principios sociales y morales, a través de las normas o reglas del comportamiento que nos brinda la Universidad.

Se utilizó la honestidad al momento de realizar las encuestas planteadas a los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, donde, antes de ser encuestados fue validado por el asesor a cargo para así poder dar como válido al instrumento, como también se utilizó la honestidad al pasar los datos al programa estadístico utilizado.

Por otro lado, el trabajo investigado fue presentado en los momentos oportunos, ante ello se puede afirmar que se utilizó la puntualidad, porque se manejó unos sílabos y se cumplió la entre de este en las fechas establecidas tanto por la universidad como también por el asesor a cargo.

Para finalizar al inicio de la elaboración del desarrollo del presente trabajo de investigación, se dio fe al cumplimiento ético profesional, con los principales principios morales, en los enfoques prácticos a través de la norma y regla de las conductas que se aplican en el proyecto a investigar.

III.RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Tabla de frecuencia Ítem por Ítem.

Tabla 6

Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Algunas veces	13	23.2	23.2	25.0
	Casi siempre	20	35.7	35.7	60.7
	Siempre	22	39.3	39.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

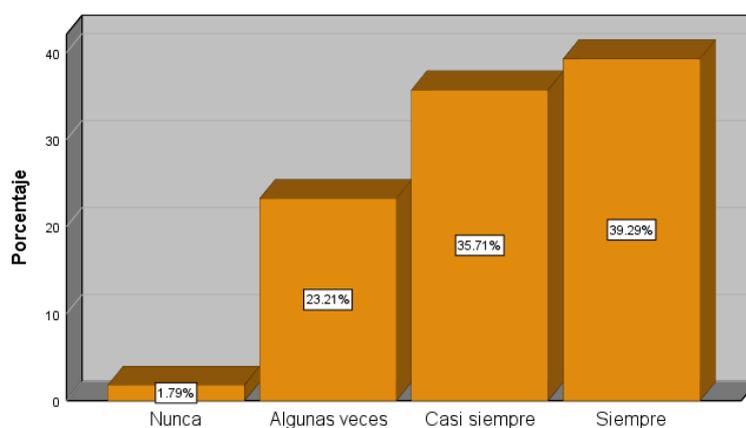


Figura 1. *Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso*

Interpretación:

La tabla 6 y figura 1 muestran los resultados de un total de 56 encuestados donde 1 (1.8%) trabajador respondió que nunca las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso, 13 (23.2%) trabajadores respondieron que algunas veces las políticas restrictivas contribuyen a reducir las

pérdidas en cuentas de cobro dudoso, por otro lado 20 (35.7%) de los encuestados respondieron que casi siempre las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y por ultimo 22 (39.3%) personas respondieron que siempre las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso.

Tabla 7

La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	5	8.9	8.9	12.5
	Algunas veces	19	33.9	33.9	46.4
	Casi siempre	15	26.8	26.8	73.2
	Siempre	15	26.8	26.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

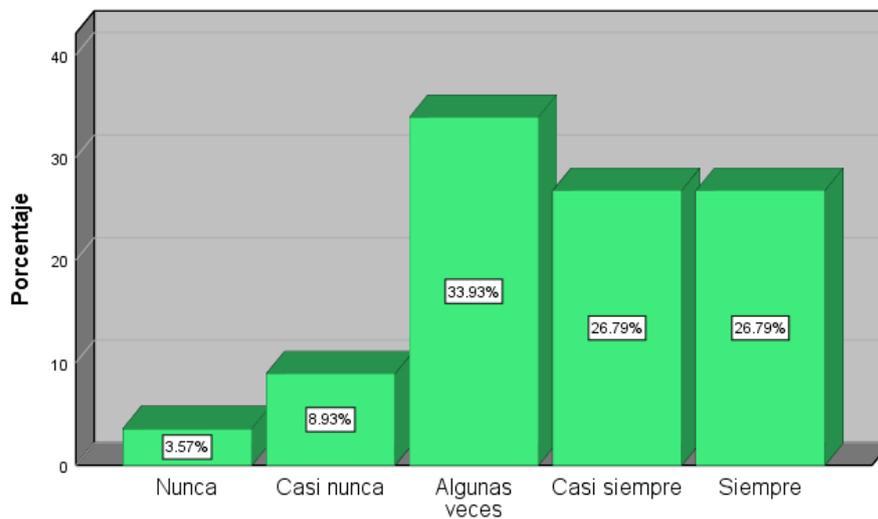


Figura N 2. *La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas*

Interpretación

La tabla 7 y figura 2 muestra los resultados de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca la aplicación de las políticas restrictivas

reduce las ventas cual equivale a 3.6% del, 5 trabajadores respondieron que casi nunca la aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas el cual equivale a un 8.9%, 19 de los encuestados respondieron que algunas veces la aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas que equivale al 33.9% del total encuestado, 15 encuestados respondieron casi siempre la aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas y que equivale a 26.8% del total encuestado y por ultimo otros 15 trabajadores respondieron que siempre la aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas el cual equivale a 26.8% del total encuestado.

Tabla 8

Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5.4	5.4	5.4
	Casi nunca	5	8.9	8.9	14.3
	Algunas veces	18	32.1	32.1	46.4
	Casi siempre	14	25.0	25.0	71.4
	Siempre	16	28.6	28.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

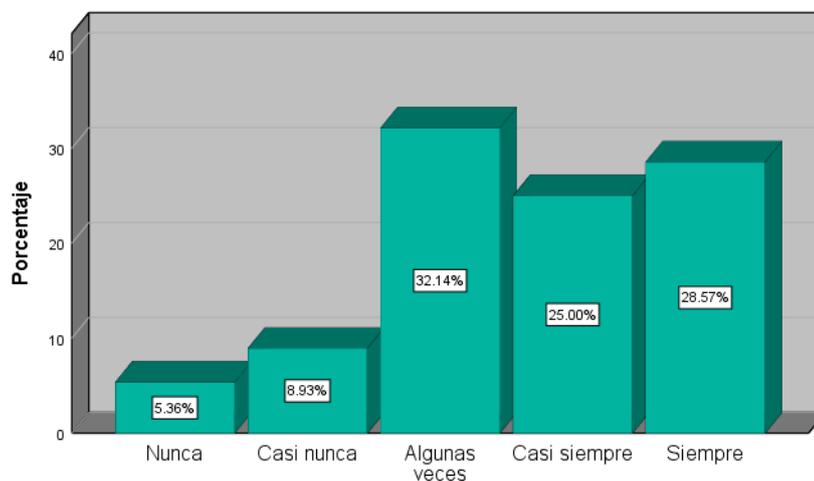


Figura N 3. *Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 3 trabajadores respondieron que nunca los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas el cual equivale a 5.4%, 5 trabajadores respondieron que casi nunca los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas el cual equivale a un 8.9%, 18 de los encuestados respondieron que algunas veces los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas que equivale al 32.1%, 14 encuestados respondieron casi siempre los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas y que equivale a 25% y por ultimo otros 16 trabajadores respondieron que siempre los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas el cual equivale a 28.6% del total encuestado.

Tabla 9

Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5.4	5.4	5.4
	Casi nunca	1	1.8	1.8	7.1
	Algunas veces	8	14.3	14.3	21.4
	Casi siempre	27	48.2	48.2	69.6
	Siempre	17	30.4	30.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

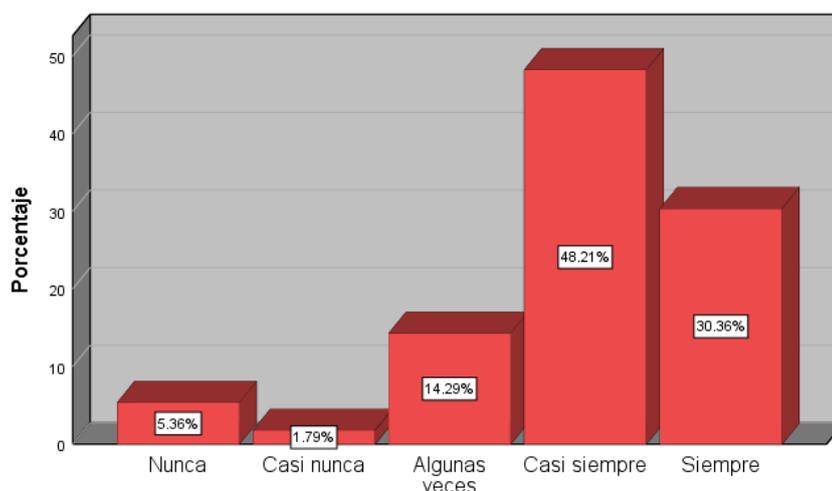


Figura N 4. *Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 3 trabajadores respondieron que nunca las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza el cual equivale a 5.4% del total encuestado, 1 trabajador respondió que casi nunca las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza cual equivale a un 1.8% del total encuestado, 8 de los encuestados respondieron que algunas veces las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza que equivale al 14.3% del total encuestado, 27 encuestados respondieron casi siempre las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza y que equivale a 48.2% del total encuestado y por ultimo otros 17 trabajadores respondieron que siempre las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza el cual equivale a 30.4% del total encuestado.

Tabla 10

Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	19	33.9	33.9	33.9
	Casi siempre	26	46.4	46.4	80.4
	Siempre	11	19.6	19.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

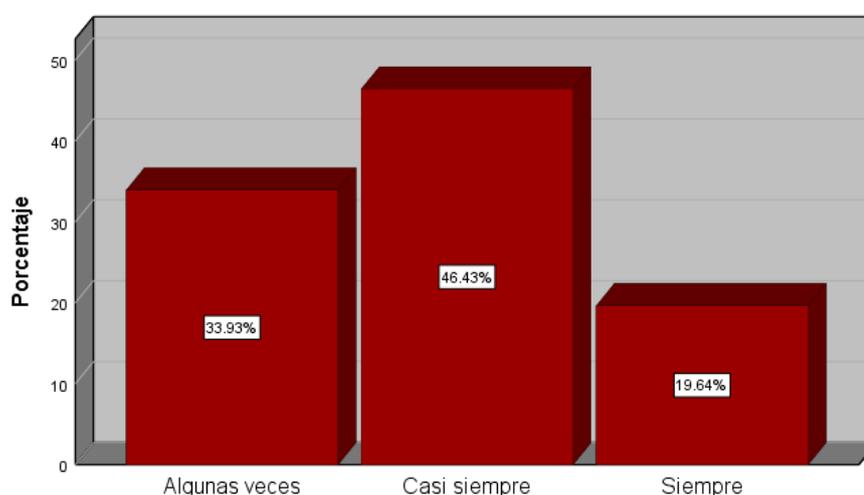


Figura N 5. *Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 19 trabajadores respondieron que algunas veces las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia el cual equivale a 33.9% del total encuestado, 26 trabajadores respondieron casi siempre las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia el cual equivale a un 46.4% del total encuestado y 11 de los encuestados respondieron que siempre las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia que equivale al 19.6% del total encuestado.

Tabla 11

Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	2	3.6	3.6	7.1
	Algunas veces	14	25.0	25.0	32.1
	Casi siempre	17	30.4	30.4	62.5
	Siempre	21	37.5	37.5	100.0
	Total		56	100.0	100.0

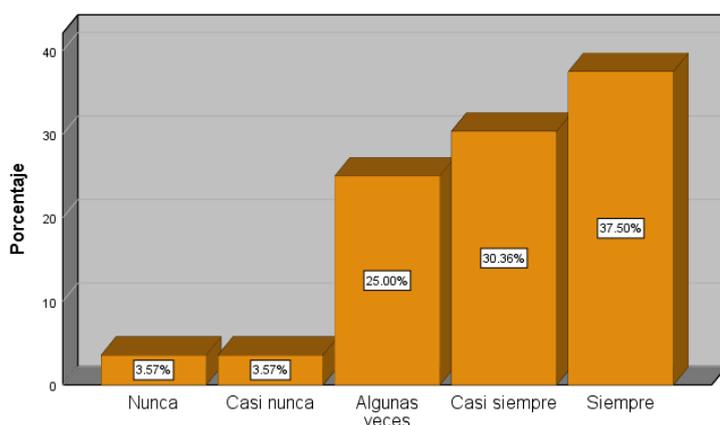


Figura N 6. *Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales 3.6%, 2 trabajadores respondieron que casi nunca las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales el cual equivale a un 3.6%, 14 de los encuestados respondieron que algunas veces las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales que equivale al 25.0%, 17 encuestados

respondieron casi siempre las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales y que equivale a 30.4% y por último 21 trabajadores respondieron que siempre las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales el cual equivale a 37.5% del total encuestado.

Tabla 12

La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	3	5.4	5.4	7.1
	Algunas veces	15	26.8	26.8	33.9
	Casi siempre	17	30.4	30.4	64.3
	Siempre	20	35.7	35.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

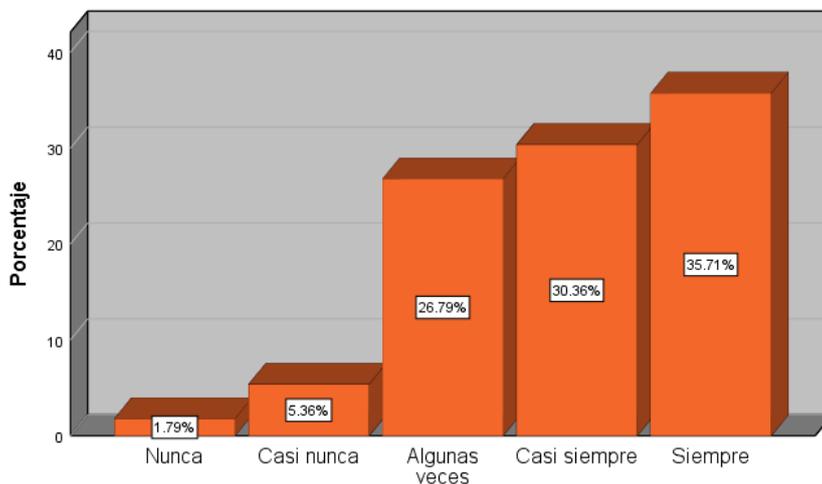


Figura N 7. *La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que nunca la empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos el cual equivale a 1.79%, 3 trabajadores respondieron que casi nunca la empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos 5.36%, 15 de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos que equivale al 26.79%, 17 encuestados respondieron casi siempre la empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos y que equivale a 30.36% y por ultimo 20 trabajadores respondieron que siempre la empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos el cual equivale a 35.71% del total encuestado.

Tabla 13

El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	1	1.8	1.8	5.4
	Algunas veces	16	28.6	28.6	33.9
	Casi siempre	17	30.4	30.4	64.3
	Siempre	20	35.7	35.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

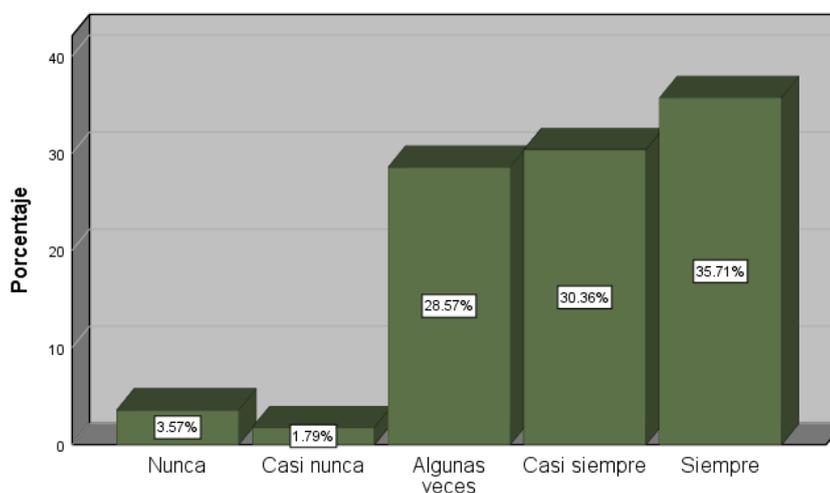


Figura N 8. *El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca el recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial el cual equivale a 3.57%, 1 trabajador respondió que casi nunca el recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial el cual equivale a un 1.79% del total encuestado, 16 de los encuestados respondieron que algunas veces el recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial que equivale al 28.6% del total encuestado, 17 encuestados respondieron casi siempre el recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial y que equivale a 30.36% y por último 20 trabajadores respondieron que siempre el recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial el cual equivale a 35.71% del total encuestado.

Tabla 14

Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	5	8.9	8.9	10.7
	Algunas veces	19	33.9	33.9	44.6
	Casi siempre	15	26.8	26.8	71.4
	Siempre	16	28.6	28.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

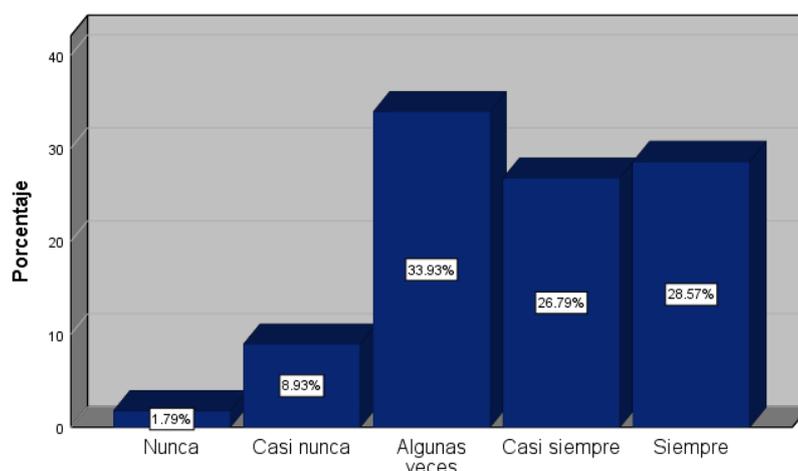


Figura N 9. Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que nunca se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas el cual equivale a 1.8% del total encuestado, 5 trabajadores respondieron que casi nunca se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas el cual equivale a un 8.93% del total encuestado, 19 de los encuestados respondieron que algunas veces se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas que equivale a 33.93% del total encuestado, 15 encuestados respondieron casi siempre se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas y que equivale a 26.8% del total encuestado y por ultimo 16 trabajadores respondieron que siempre se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas el cual equivale a 28.57% del total encuestado.

Tabla 15

Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación

		Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido
			acumulado

Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Algunas veces	3	5.4	5.4	8.9
	Casi siempre	30	53.6	53.6	62.5
	Siempre	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

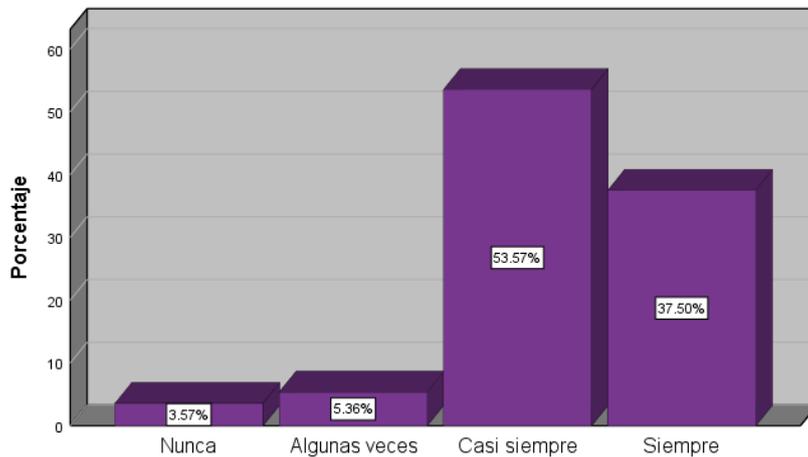


Figura N 10. Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación 3.57%, 3 de los encuestados respondieron que algunas veces para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación que equivale a 5.36%, 30 encuestados respondieron casi siempre para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación y que equivale a 53.57% y por ultimo 21 trabajadores respondieron que siempre para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación el cual equivale a 37.5% del total encuestado.

Tabla 16

Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Algunas veces	16	28.6	28.6	30.4
	Casi siempre	25	44.6	44.6	75.0
	Siempre	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

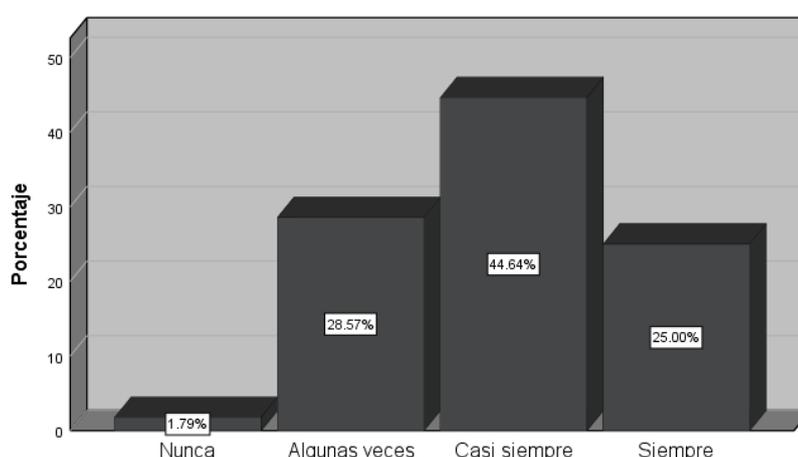


Figura N 11. *Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que nunca se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas el cual equivale a 1.79% del total encuestado, 16 de los encuestados respondieron que algunas veces se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas que equivale a 28.57% del total encuestado, 25 encuestados respondieron casi siempre se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas y que equivale a 44.64% del total encuestado y por ultimo 14 trabajadores respondieron que siempre se evalúa

la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas el cual equivale al 25.00% del total encuestado.

Tabla 17

Se emiten informes por casos fortuitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Algunas veces	14	25.0	25.0	26.8
	Casi siempre	20	35.7	35.7	62.5
	Siempre	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

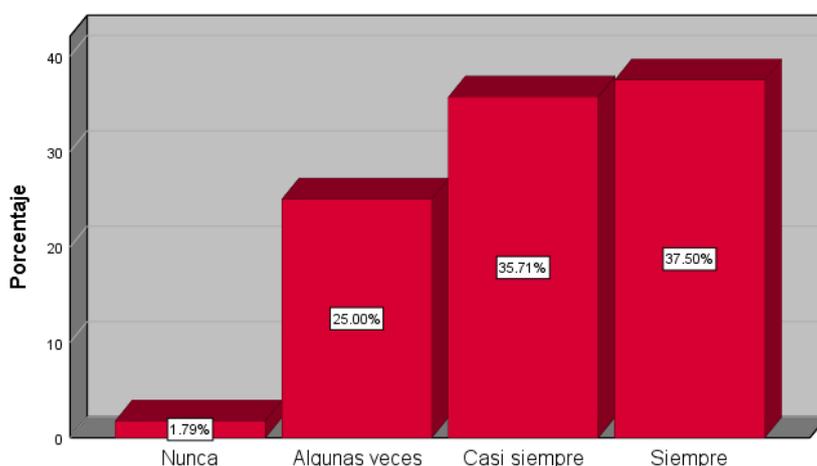


Figura N 12. *Se emiten informes por casos fortuitos*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que nunca se emiten informes por casos fortuitos el cual equivale a 1.79% del total encuestado, 14 de los encuestados respondieron que algunas veces se emiten informes por casos fortuitos que equivale a 25.00% del total encuestado, 20 encuestados respondieron casi siempre se emiten informes por casos fortuitos y que equivale a 35.71% del total encuestado y por ultimo 21 trabajadores

respondieron que siempre se emiten informes por casos fortuitos el cual equivale al 37.50% del total encuestado.

Tabla 18

La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	1	1.8	1.8	3.6
	Algunas veces	12	21.4	21.4	25.0
	Casi siempre	26	46.4	46.4	71.4
	Siempre	16	28.6	28.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

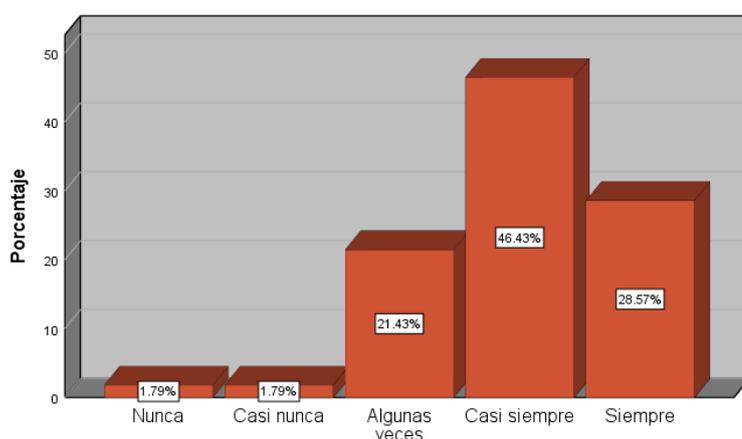


Figura N 13. *La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que nunca la empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente 1.79%, 1 trabajador respondió que casi nunca la empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente el cual equivale también a 1.79%, 12 de los encuestados respondieron que algunas veces

la empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente que equivale a 21.43% del, 26 encuestados respondieron que casi siempre la empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente y que equivale a 46.43% del total encuestado y por último 16 trabajadores respondieron que siempre la empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente el cual equivale a 28.57% del total encuestado.

Tabla 19

Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	8.9	8.9	8.9
	Algunas veces	19	33.9	33.9	42.9
	Casi siempre	18	32.1	32.1	75.0
	Siempre	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

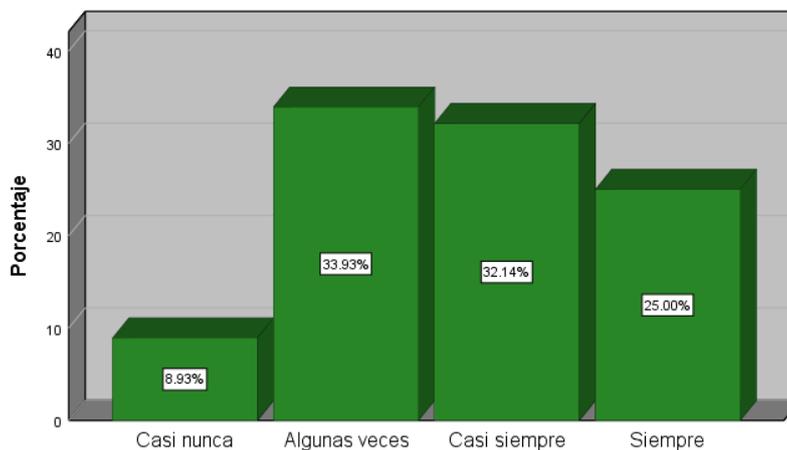


Figura N 14. *Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 5 trabajadores respondieron que casi nunca como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran el cual equivale a 8.93% del total encuestado, 19 de los encuestados respondieron que algunas veces como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran que equivale a 33.93% del total encuestado, 18 encuestados respondieron casi siempre como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran y que equivale a 32.14% del total encuestado y por ultimo 14 trabajadores respondieron que siempre como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran el cual equivale al 25.00% del total encuestado.

Tabla 20

La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5.4	5.4	5.4
	Algunas veces	8	14.3	14.3	19.6
	Casi siempre	21	37.5	37.5	57.1
	Siempre	24	42.9	42.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

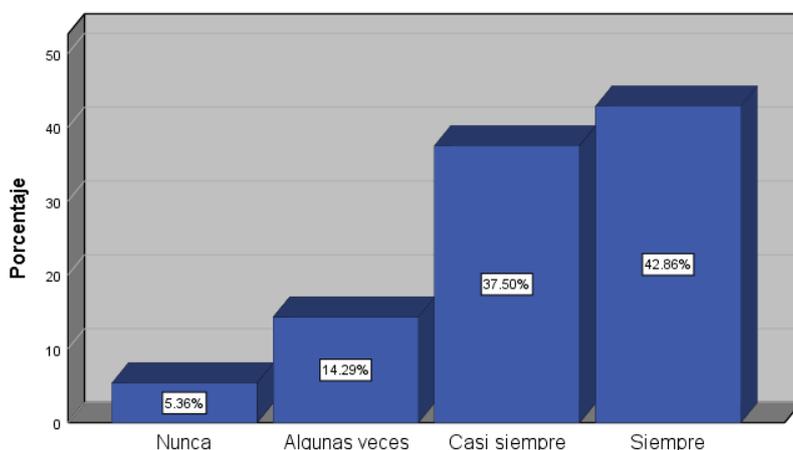


Figura N 15. *La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 3 trabajadores respondieron que nunca la empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos el cual equivale a 5.36%, 8 de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos que equivale a 14.29%, 21 encuestados respondieron casi siempre la empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos 37.50% y por ultimo 24 trabajadores respondieron que siempre la empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos el cual equivale al 42.86% del total encuestado.

Tabla 21

Los procesos legales se ejecutan dentro de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Algunas veces	19	33.9	33.9	37.5
	Casi siempre	25	44.6	44.6	82.1

	Siempre	10	17.9	17.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

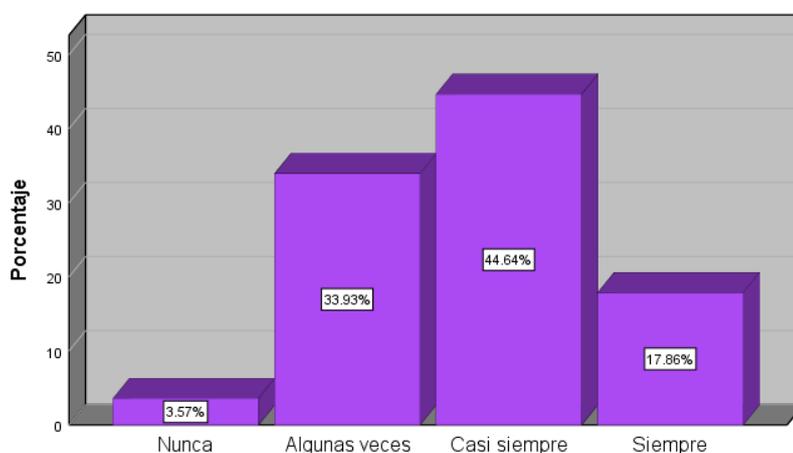


Figura N 16. *Los procesos legales se ejecutan dentro de la cooperativa*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca los procesos legales se ejecutan dentro de la empresa el cual equivale a 3.57% del total encuestado, 19 de los encuestados respondieron que algunas veces los procesos legales se ejecutan dentro de la empresa que equivale a 33.93% del total encuestado, 25 encuestados respondieron casi siempre los procesos legales se ejecutan dentro de la empresa y que equivale a 44.64% del total encuestado y por ultimo 10 trabajadores respondieron que siempre los procesos legales se ejecutan dentro de la empresa el cual equivale al 17.85% del total encuestado.

Tabla 22

La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5.4	5.4	5.4

Algunas veces	18	32.1	32.1	37.5
Casi siempre	21	37.5	37.5	75.0
Siempre	14	25.0	25.0	100.0
Total	56	100.0	100.0	

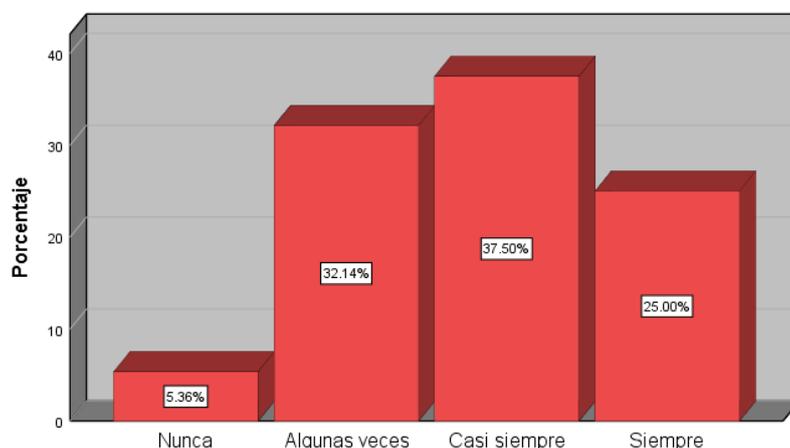


Figura N 17. *La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 3 trabajadores respondieron que nunca la empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza el cual equivale a 5.36% del total encuestado, 18 de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza que equivale a 32.14% del total encuestado, 21 encuestados respondieron casi siempre la empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza y que equivale a 37.50% del total encuestado y por ultimo 14 de los trabajadores respondieron que siempre la empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza el cual equivale al 25.00% del total encuestado.

Tabla 23

La empresa llega a una negociación de pago con los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	7.1	7.1	7.1
	Algunas veces	20	35.7	35.7	42.9
	Casi siempre	14	25.0	25.0	67.9
	Siempre	18	32.1	32.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

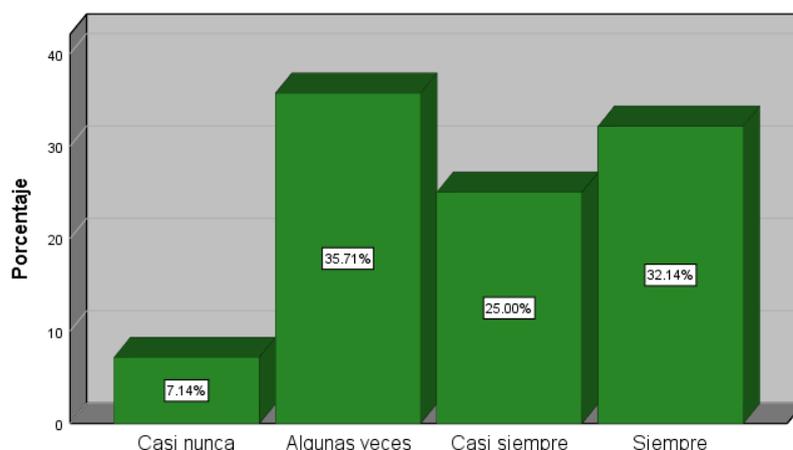


Figura N 18. *La empresa llega a una negociación de pago con los clientes*

Interpretacion:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 4 trabajadores respondieron que casi nunca la empresa llega a una negociación de pago con los clientes el cual equivale a 7.1% del total encuestado, 20 de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa llega a una negociación de pago con los clientes que equivale a 35.71% del total encuestado, 14 encuestados respondieron casi siempre la empresa llega a una negociación de pago con los clientes y que equivale a 25.00% del total encuestado y por ultimo 18 de los trabajadores respondieron que siempre la empresa llega a una negociación de pago con los clientes el cual equivale al 32.1% del total encuestado.

Tabla 24

La empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	2	3.6	3.6	5.4
	Algunas veces	16	28.6	28.6	33.9
	Casi siempre	16	28.6	28.6	62.5
	Siempre	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

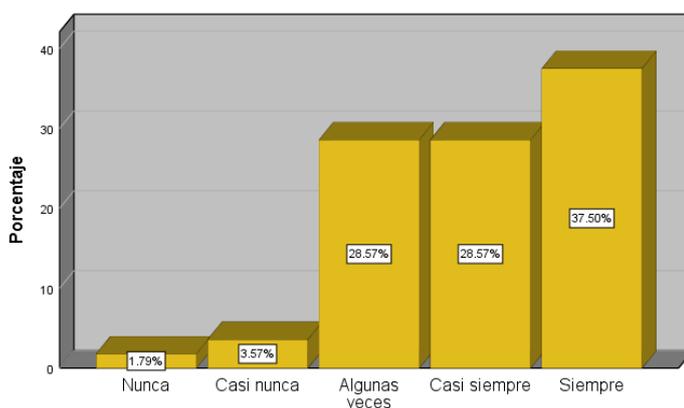


Figura N 19. *La empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos*

Interpretcion:

En la tabla 24 y figura 19 muestra de los 56 encuestados 1(1.79%) trabajador respondió que nunca la empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos, 2(3.6%) trabajadores que casi nunca la empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos, 16(28.57%) de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación

económica por casos fortuitos, 16(28.6%) encuestados que casi siempre la empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos y por ultimo 21 trabajadores que siempre la empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos el cual equivale a 37.50%.

Tabla 25

Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo con su situación económica del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	3	5.4	5.4	7.1
	Algunas veces	8	14.3	14.3	21.4
	Casi siempre	29	51.8	51.8	73.2
	Siempre	15	26.8	26.8	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

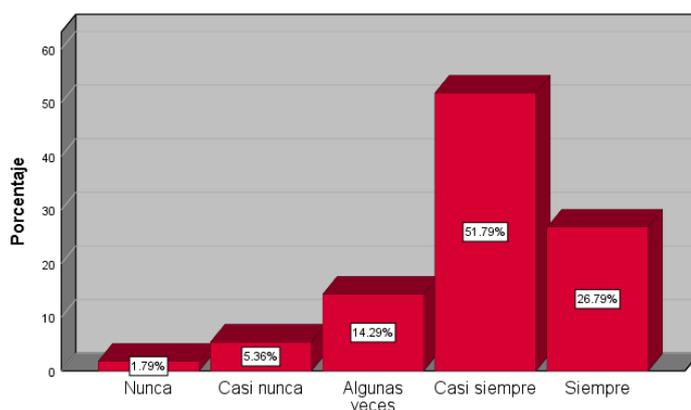


Figura N 20. *Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo con su situación económica del cliente*

Interpretacion:

De la tabla 25 y figura 20 muestra de 56 encuestados 1(1.79%) trabajador respondió que nunca se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la

deuda de acuerdo a su situación económica del cliente, 3(5.4%) trabajadores respondieron que casi nunca se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente, 8(14.3%) encuestados respondieron que algunas veces se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente, 29 encuestados respondieron que casi siempre se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente y que equivale a 51.8% y por ultimo 15 trabajadores respondieron que siempre se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente el cual equivale a 26.79%.

Tabla 26

A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Algunas veces	18	32.1	32.1	33.9
	Casi siempre	25	44.6	44.6	78.6
	Siempre	12	21.4	21.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

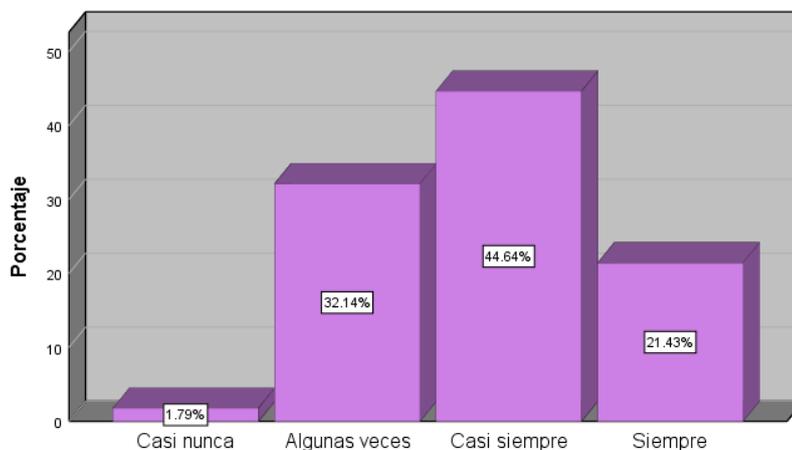


Figura N 21. *A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que casi nunca a un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas el cual equivale a 1.79%, 18 de los trabajadores respondieron que algunas veces a un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas que equivale a 32.14% del total encuestado, 25 encuestados respondieron que casi siempre a un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas y que equivale a 44.64% del total encuestado y por ultimo 12 de los trabajadores respondieron que siempre a un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas el cual equivale al 37.50% del total encuestado.

Tabla 27

Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7.1	7.1	7.1
	Algunas veces	10	17.9	17.9	25.0
	Casi siempre	19	33.9	33.9	58.9
	Siempre	23	41.1	41.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

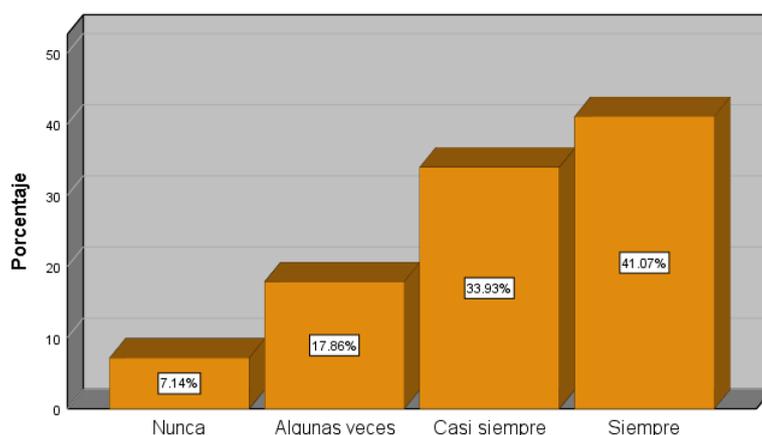


Figura N 22. *Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda*

Interpretacion:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 4 trabajadores respondieron que nunca posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda el cual equivale a 7.1%, 10 de los trabajadores respondieron que algunas veces posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda 17.9% del total encuestado, 19 encuestados respondieron que casi siempre posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda y que equivale a 33.93% del total encuestado y por ultimo 23 de los trabajadores respondieron que siempre posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda el cual equivale al 41.1% del total encuestado.

Tabla 28

Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial

		Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	válido	acumulado

Válido	Casi nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Algunas veces	13	23.2	23.2	25.0
	Casi siempre	19	33.9	33.9	58.9
	Siempre	23	41.1	41.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

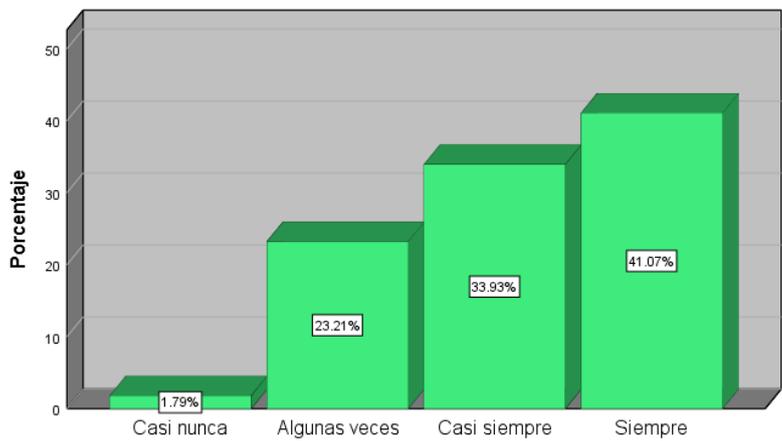


Figura N 23. *Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que casi nunca los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial el cual equivale a 1.79% del total encuestado, 13 de los trabajadores respondieron que algunas veces los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial que equivale a 23.21% del total encuestado, 19 encuestados respondieron que casi siempre los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial y que equivale a 33.93% del total encuestado y por ultimo 23 de los trabajadores respondieron que siempre los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial el cual equivale al 41.07% del total encuestado.

Tabla 29

La empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Algunas veces	13	23.2	23.2	26.8
	Casi siempre	18	32.1	32.1	58.9
	Siempre	23	41.1	41.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

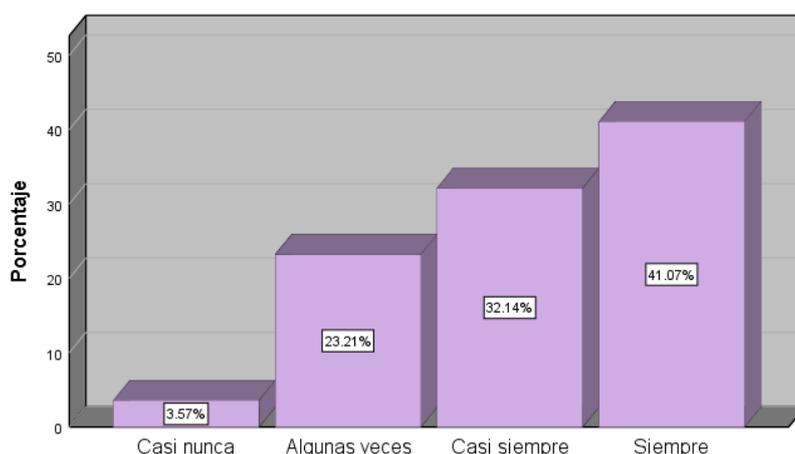


Figura N 24. *La empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que casi nunca la empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador el cual equivale a 3.57% del total encuestado, 13 de los trabajadores respondieron que algunas veces la empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador que equivale a 23.21% del total encuestado, 18 encuestados respondieron que casi siempre la empresa

realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador y que equivale a 32.14% del total encuestado y por ultimo 23 de los trabajadores respondieron que siempre la empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador el cual equivale al 41.07% del total encuestado.

Tabla 30

La empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	1	1.8	1.8	3.6
	Algunas veces	20	35.7	35.7	39.3
	Casi siempre	18	32.1	32.1	71.4
	Siempre	16	28.6	28.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

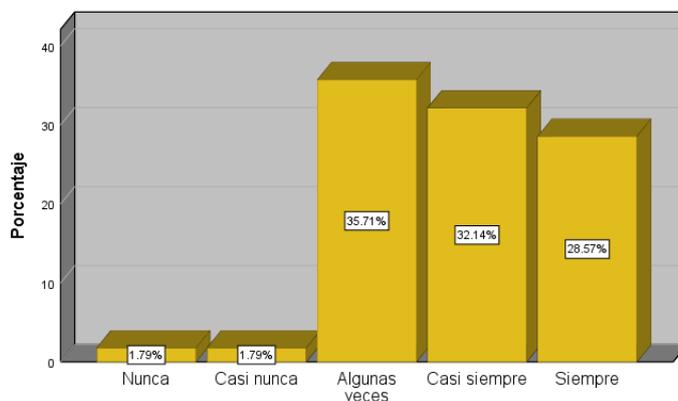


Figura N 25. *La empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia*

Interpretación:

Según la tabla 30 y grafico 25 muestra de los 56 encuestados 1(1.79%) trabajador respondió que nunca la empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia, 1 trabajador respondió que casi

nunca la empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia el cual equivale también a 1.79%, 20 encuestados respondieron que algunas veces la empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia que equivale a 35.71%, 18 encuestados respondieron que casi siempre la empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia y que equivale a 32.14% y por ultimo 16 trabajadores respondieron que siempre la empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia el cual equivale a 28.57%.

Tabla 31

Los clientes aun en el estado de embargo pagando la deuda evitarían este proceso prejudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	2	3.6	3.6	7.1
	Algunas veces	2	3.6	3.6	10.7
	Casi siempre	32	57.1	57.1	67.9
	Siempre	18	32.1	32.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

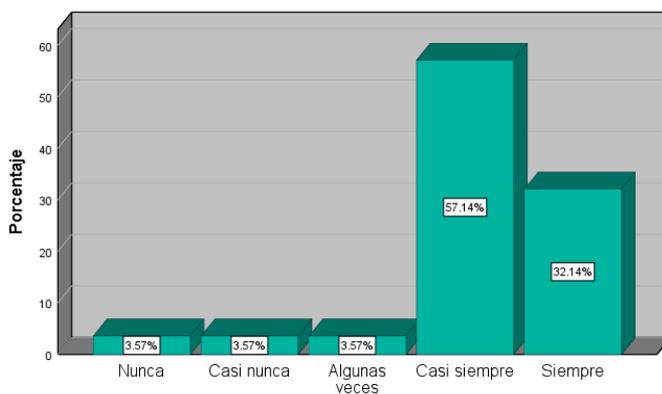


Figura N 26. *Los clientes aun en el estado de embargo pagando la deuda evitarían este proceso prejudicial*

Interpretación:

En la tabla 31 y figura 26 muestra de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca los clientes aun estando en el estado de embargo pagando la deuda evitaría este proceso judicial el cual equivale a 3.57%, 2 respondió que casi nunca los clientes aun estando en el estado de embargo pagando la deuda evitaría este proceso judicial el cual equivale también a 3.57%, del mismo modo 2 encuestados respondieron que algunas veces los clientes aun estando en el estado de embargo pagando la deuda evitaría este proceso judicial que equivale a 3.57%, 32 encuestados respondieron que casi siempre los clientes aun estando en el estado de embargo pagando la deuda evitaría este proceso judicial y que equivale a 57.14% y por ultimo 18 respondieron que siempre los clientes aun estando en el estado de embargo pagando la deuda evitaría este proceso judicial el cual equivale a 32.14%.

Tabla 32

Cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Algunas veces	13	23.2	23.2	26.8
	Casi siempre	24	42.9	42.9	69.6
	Siempre	17	30.4	30.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

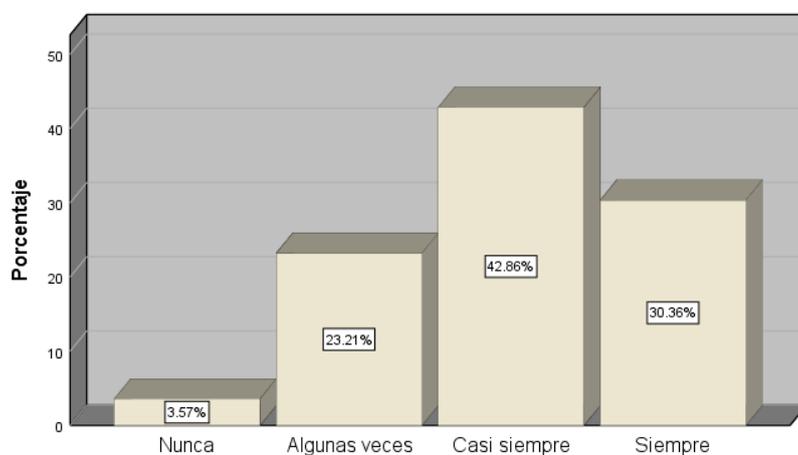


Figura N 27. *Cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial el cual equivale a 3.57%, 13 de los trabajadores respondieron que algunas veces cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial que equivale a 23.21%, 24 encuestados respondieron que casi siempre cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial y que equivale a 42.86% del total encuestado y por ultimo 17 de los trabajadores respondieron que siempre cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial el cual equivale al 30.36% del total encuestado.

Tabla 33

Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	1	1.8	1.8	5.4
	Algunas veces	6	10.7	10.7	16.1
	Casi siempre	21	37.5	37.5	53.6
	Siempre	26	46.4	46.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

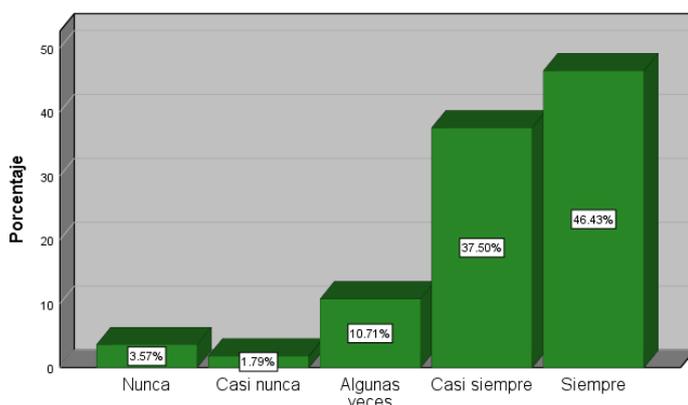


Figura N 28. *Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso judicial el cual equivale a 3.57%, 1 respondió que casi nunca los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso judicial el cual equivale a 1.79%, 6 encuestados respondieron que algunas veces los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso judicial que equivale a 10.71%, 21 respondieron que casi siempre los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso judicial y que equivale a 37.50% y por ultimo 26 respondieron que siempre los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso judicial el cual equivale a 46.43% del total encuestado.

Tabla 34

Antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	1	1.8	1.8	5.4
	Algunas veces	10	17.9	17.9	23.2
	Casi siempre	22	39.3	39.3	62.5
	Siempre	21	37.5	37.5	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

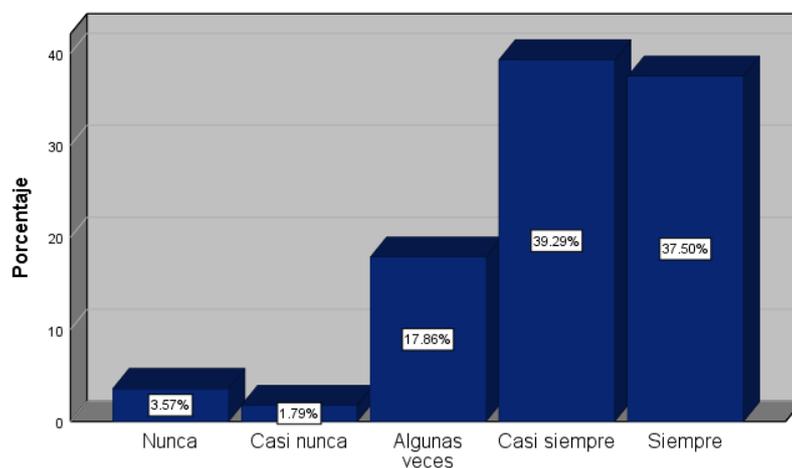


Figura N 29. *Antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente*

Interpretacion:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente el cual equivale a 3.57% del total encuestado, 1 trabajador respondió que casi nunca antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente el cual equivale a 1.8% del total encuestado, 10 encuestados respondieron que algunas veces antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente que equivale a 17.9% del total encuestado, 22 encuestados respondieron que casi siempre antes de realizar el castigo de la deuda

son procesados judicialmente y que equivale a 39.3% del total encuestado y por ultimo 21 trabajadores respondieron que siempre antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente el cual equivale a 37.50% del total encuestado.

Tabla 35

La empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.6	3.6	3.6
	Casi nunca	1	1.8	1.8	5.4
	Algunas veces	6	10.7	10.7	16.1
	Casi siempre	19	33.9	33.9	50.0
	Siempre	28	50.0	50.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

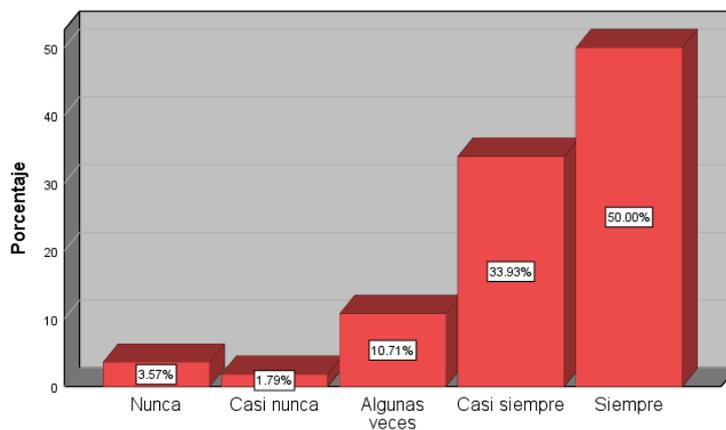


Figura N 30. *La empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial*

Interpretacion:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 2 trabajadores respondieron que nunca la empresa castiga a todas las carteras irrecuperables

mediante la cobranza judicial el cual equivale a 3.6% del total encuestado, 1 trabajador respondió que casi nunca la empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial el cual equivale a 1.8% del total encuestado, 6 encuestados respondieron que algunas veces la empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial que equivale a 10.71% del total encuestado, 19 encuestados respondieron que casi siempre la empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial y que equivale a 33.9% del total encuestado y por último 28 trabajadores respondieron que siempre la empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial el cual equivale a 50.00% del total encuestado.

Tabla 36

La falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.8	1.8	1.8
	Casi nunca	4	7.1	7.1	8.9
	Algunas veces	17	30.4	30.4	39.3
	Casi siempre	15	26.8	26.8	66.1
	Siempre	19	33.9	33.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

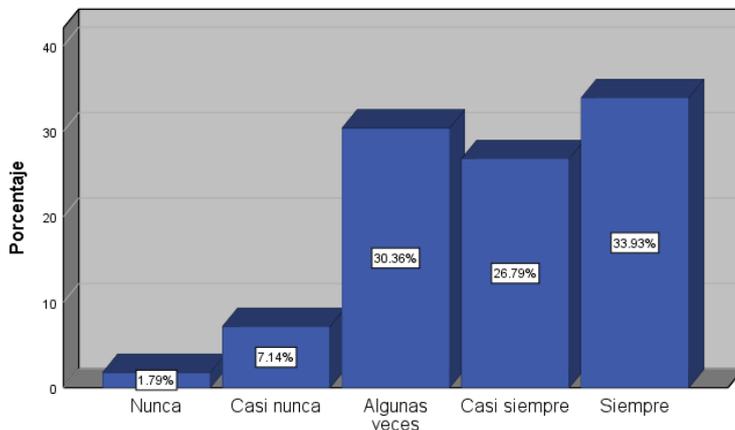


Figura N 31. *La falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 1 trabajador respondió que nunca la falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras el cual equivale a 1.8% del total encuestado, 4 trabajadores respondieron que casi nunca la falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras el cual equivale a 7.1%, 17 encuestados respondieron que algunas veces la falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras que equivale a 30.4% del total encuestado, 15 encuestados respondieron que casi siempre la falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras y que equivale a 26.8% del total encuestado y por último 19 trabajadores respondieron que siempre la falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras el cual equivale a 33.9% del total encuestado.

Tabla 37

La empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	7.1	7.1	7.1
	Algunas veces	9	16.1	16.1	23.2
	Casi siempre	19	33.9	33.9	57.1
	Siempre	24	42.9	42.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

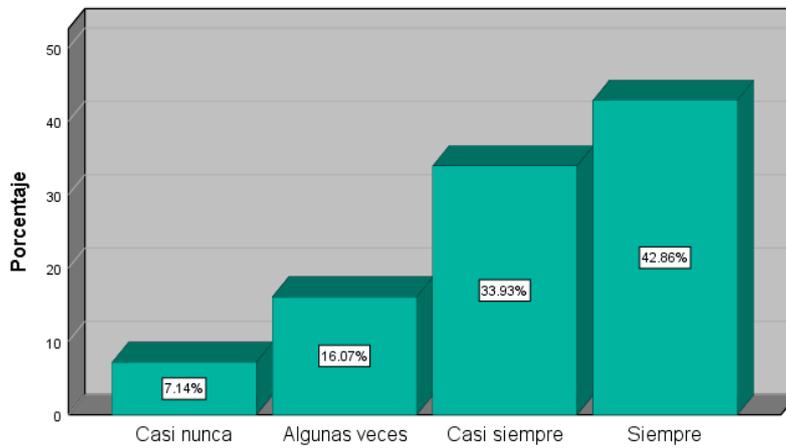


Figura N 32. *La empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras*

Interpretación:

A través de los datos obtenidos de un total de 56 encuestados 4 trabajadores respondieron que casi nunca la empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras el cual equivale a 7.1% del total encuestado, 9 de los trabajadores respondieron que algunas veces la empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras que equivale a 16.1% del total encuestado, 19 encuestados respondieron que casi siempre la empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras y que equivale a 33.9% del total encuestado y por ultimo 24 de los trabajadores respondieron que siempre la empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras el cual equivale al 42.86% del total encuestado.

3.1.2. Tablas de frecuencia con datos agrupados

Tabla 38

Políticas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.4	5.4	5.4
	Moderado	17	30.4	30.4	35.7
	Eficiente	36	64.3	64.3	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

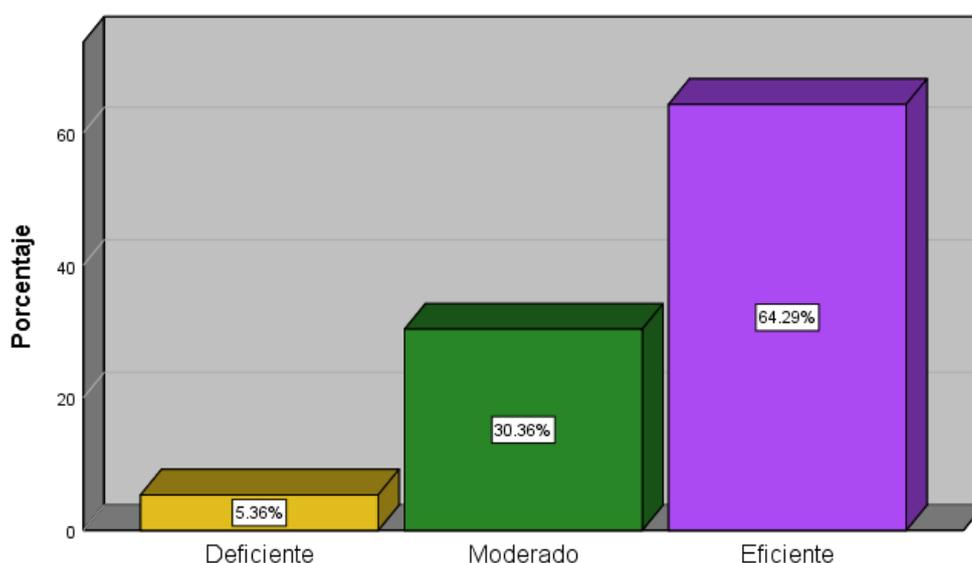


Figura N 33. *Políticas (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 38 y figura 33 muestra de las 56 personas encuestados, 36 trabajadores califican a la primera dimensión políticas como eficiente el cual en porcentaje equivale a 64.29% del total, por otra parte 17 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 30.36% del total encuestado y por último 3 encuestados calificaron que la dimensión política es deficiente y esto equivale a un 5.36% del total encuestado.

Tabla 39

Seguimiento (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	3.6	3.6	3.6
	Moderado	13	23.2	23.2	26.8
	Eficiente	41	73.2	73.2	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

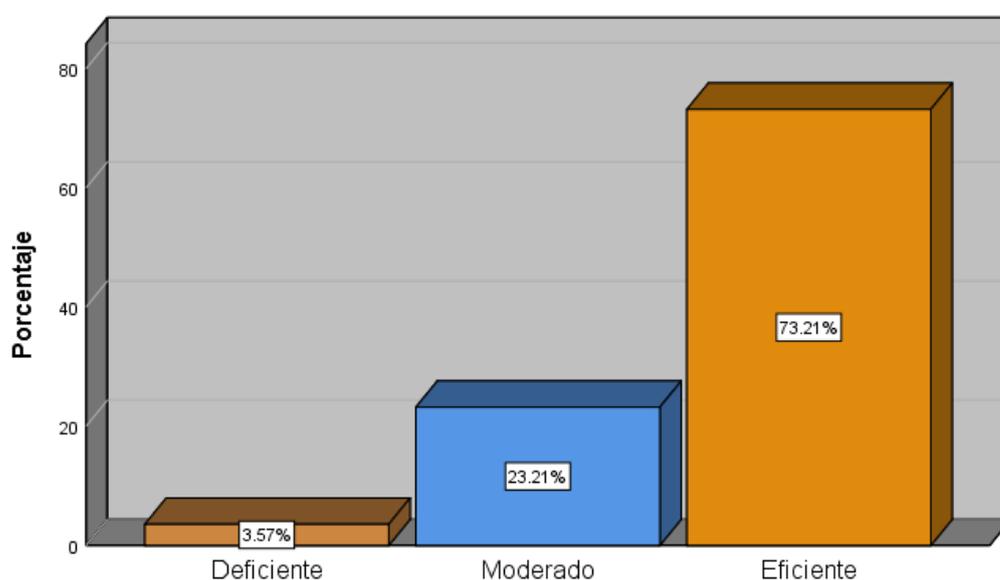


Figura N 34. *Seguimiento (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 39 y la figura 34 muestra de las 56 personas encuestados, 41 trabajadores califican a la segunda dimensión seguimiento como eficiente el cual en porcentaje equivale a 73.21% del total, por otra parte 13 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 23.21% del total encuestado y por último 2 encuestados calificaron a la dimensión seguimiento como deficiente y esto equivale a un 3.57% del total encuestado.

Tabla 40

Plan de acción (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.4	5.4	5.4
	Moderado	15	26.8	26.8	32.1
	Eficiente	38	67.9	67.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

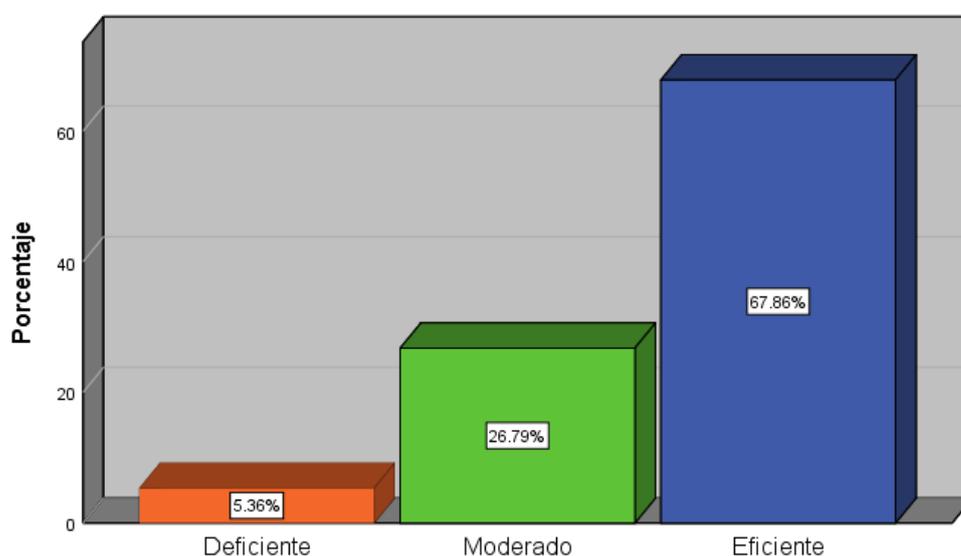


Figura N 35. *Plan de acción (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 40 y la figura 35 muestra de las 56 personas encuestados, 38 trabajadores califican a la tercera dimensión plan de acción como eficiente el cual en porcentaje equivale a 67.86% del total, por otra parte 15 encuestados califican a la dimensión como moderado que corresponde un 26.79% del total encuestado y por último 3 encuestados calificaron a la dimensión plan de acción como deficiente y esto equivale a un 5.36% del total encuestado.

Tabla 41

Proceso de cobranza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.4	5.4	5.4
	Moderado	14	25.0	25.0	30.4
	Eficiente	39	69.6	69.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

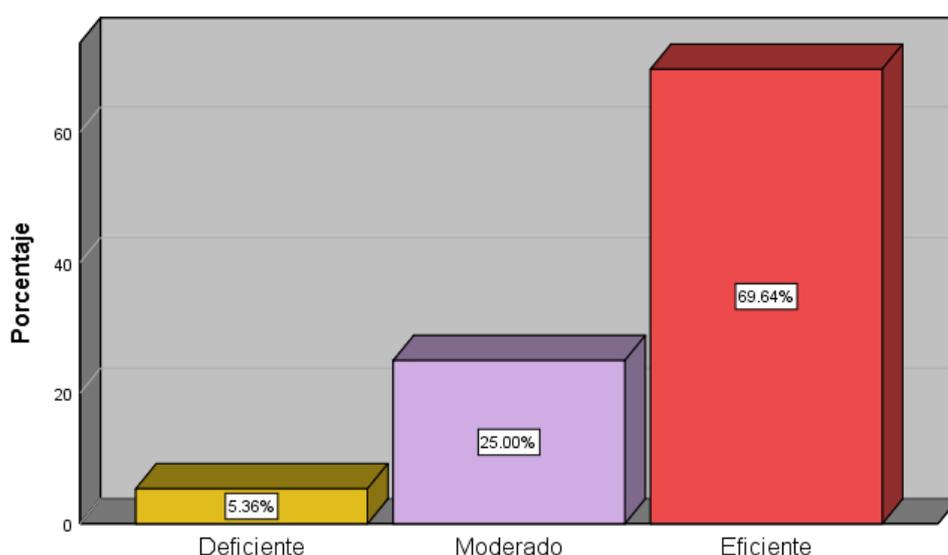


Figura N 36. *Proceso de cobranza (Agrupada)*

Interpretación:

según la tabla 41 y la figura 36 muestra de las 56 personas encuestados, 39 trabajadores califican a la primera variable procesos de cobranza como eficiente el cual en porcentaje equivale a 69.64% del total, por otra parte 14 encuestados califican a la variable como moderado que corresponde un 25.00% del total encuestado y por último 3 encuestados calificaron a la variable procesos de cobranza como deficiente y esto equivale a un 5.36% del total encuestado.

Tabla 42

Aceptación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.4	5.4	5.4
	Moderado	19	33.9	33.9	39.3
	Eficiente	34	60.7	60.7	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

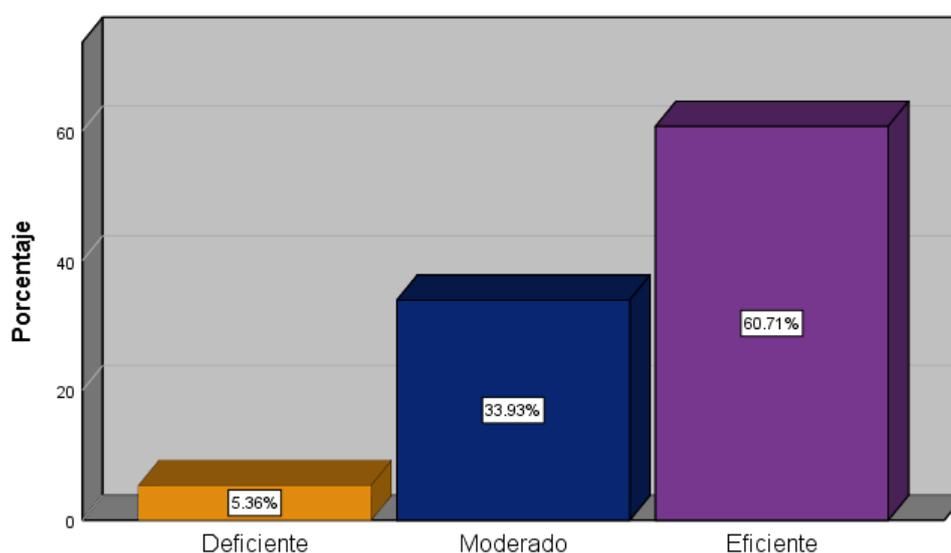


Figura N 37. Aceptación (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 42 y la figura 37 muestra de las 56 personas encuestados, 34 trabajadores califican a la primera dimensión de la variable dos como eficiente el cual en porcentaje equivale a 60.7% del total, por otra parte 19 encuestados califican a la dimensión aceptación como moderado que corresponde un 33.9% del total encuestado y por último 3 encuestados calificaron a la dimensión como deficiente y esto equivale a un 5.36% del total encuestado.

Tabla 43

Cobranza prejudicial (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	3.6	3.6	3.6
	Moderado	9	16.1	16.1	19.6
	Eficiente	45	80.4	80.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

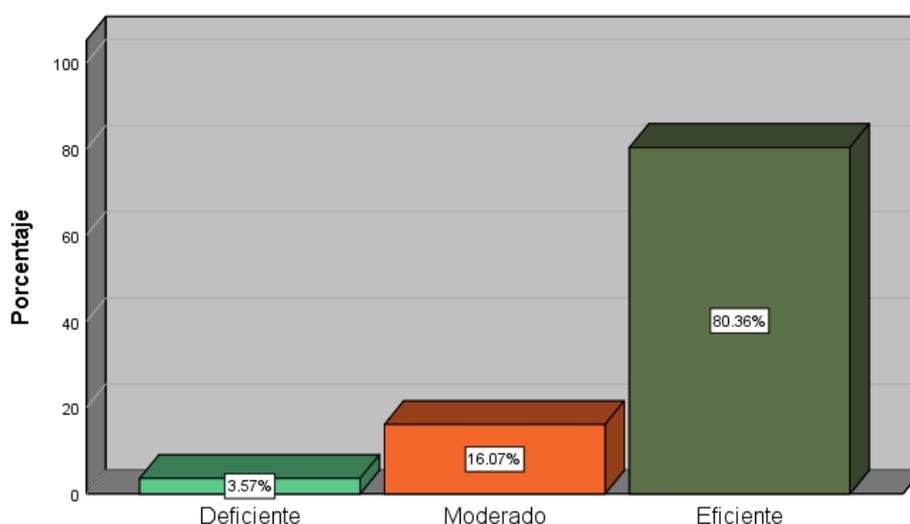


Figura N 38. *Cobranza prejudicial (Agrupada)*

Interpretación:

Según la tabla 43 y la figura 38 muestra de las 56 personas encuestados, 45 trabajadores califican a la segunda dimensión de la variable dos como eficiente el cual en porcentaje equivale a 80.36% del total encuestado, por otra parte 9 encuestados califican a la dimensión cobranza prejudicial como moderado que corresponde un 16.07% del total encuestado y por último 2 encuestados calificaron a la dimensión como deficiente y esto equivale a un 3.57% del total encuestado.

Tabla 44

Cobranza judicial (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.4	5.4	5.4
	Moderado	9	16.1	16.1	21.4
	Eficiente	44	78.6	78.6	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

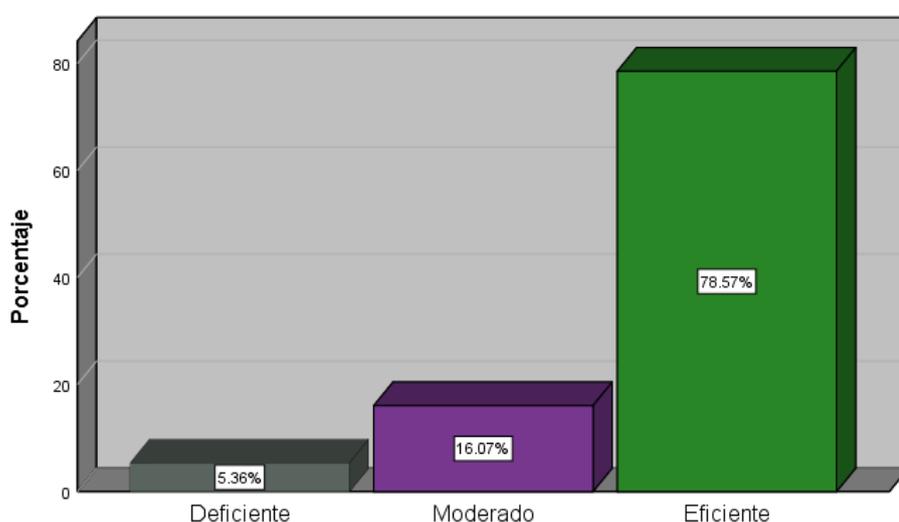


Figura N 39. *Cobranza judicial (Agrupada)*

Interpretación:

Según muestra la tabla 44 y la figura 39 de las 56 personas encuestados, 44 trabajadores califican a la tercera dimensión de la segunda variable como eficiente el cual en porcentaje equivale a 78.6% del total encuestado, por otra parte 9 encuestados califican a la dimensión cobranza judicial como moderado que corresponde un 16.07% del total encuestado y por último 3 encuestados calificaron a la dimensión como deficiente y esto equivale a un 5.4% del total encuestado.

Tabla 45

Carteras vencidas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1.8	1.8	1.8
	Moderado	10	17.9	17.9	19.6
	Eficiente	45	80.4	80.4	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

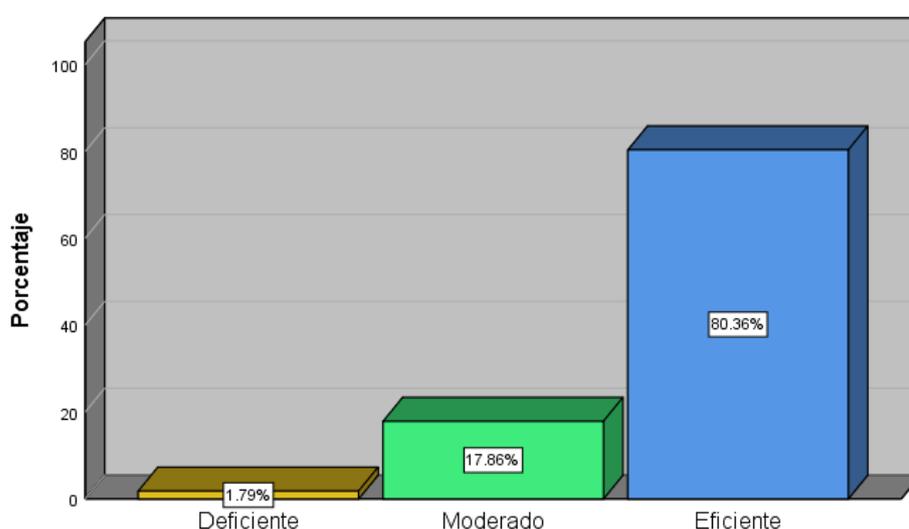


Figura N 40. *Carteras vencidas (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 45 y figura 40 muestra de las 56 personas encuestados, 45 trabajadores califican a la variable dos como eficiente el cual en porcentaje equivale a 80.36% del total encuestado, por otra parte 10 encuestados califican a la variable carteras vencidas como moderado que corresponde un 17.86% del total encuestado y por último 1 encuestado calificó a la variable como deficiente y esto equivale a un 1.79% del total encuestado.

3.1.3. Tablas de contingencia o cruzados

Tabla 46

Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada) Carteras vencidas (Agrupada)*

		Carteras vencidas (Agrupada)			Total	
		Deficient				
		e	Moderado	Eficiente		
Proceso de cobranza (Agrupada)	Deficient	Recuento	1	1	1	3
		% del total	1.8%	1.8%	1.8%	5.4%
	Moderado	Recuento	0	3	11	14
		% del total	0.0%	5.4%	19.6%	25.0%
	Eficiente	Recuento	0	6	33	39
		% del total	0.0%	10.7%	58.9%	69.6%
Total		Recuento	1	10	45	56
		% del total	1.8%	17.9%	80.4%	100.0%

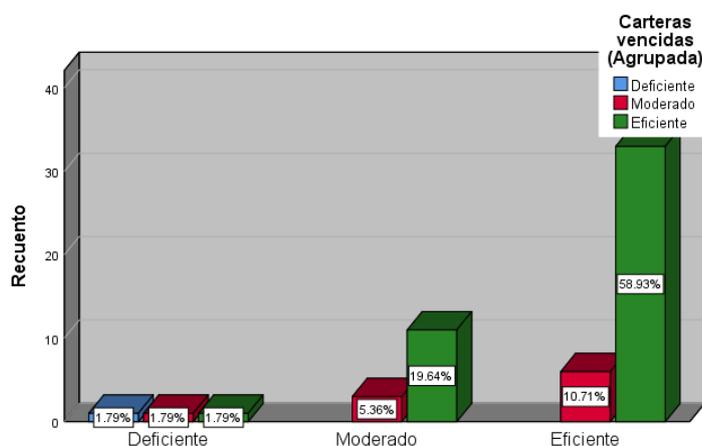


Figura N 41. *Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)* Carteras vencidas (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 46 y figura 41 de un total de 56 encuestados 3 trabajadores califican al proceso de cobranza como deficiente el cual equivale un 5.4% del total encuestado, otros 14 trabajadores como moderado que corresponde a un 25% del

total y 39 encuestados calificaron como eficiente el cual equivale un 69.6% de los encuestados, por ende, el proceso de cobranza tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 56 encuestados 1 trabajador calificó como deficiente el cual en porcentaje es 1.8% del total, otras 10 personas como moderado y equivale a 17.9% del total encuestado y por último 45 trabajadores califico como eficiente el cual equivale a 80.4% del total.

Tabla 47

*Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Aceptación (Agrupada)*

		Aceptación (Agrupada)				
			Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Procesos de cobranza (Agrupada)	Deficiente	Recuento	1	1	1	3
		% del total	1.8%	1.8%	1.8%	5.4%
	Moderado	Recuento	0	8	6	14
		% del total	0.0%	14.3%	10.7%	25.0%
	Eficiente	Recuento	2	10	27	39
		% del total	3.6%	17.9%	48.2%	69.6%
Total		Recuento	3	19	34	56
		% del total	5.4%	33.9%	60.7%	100.0%

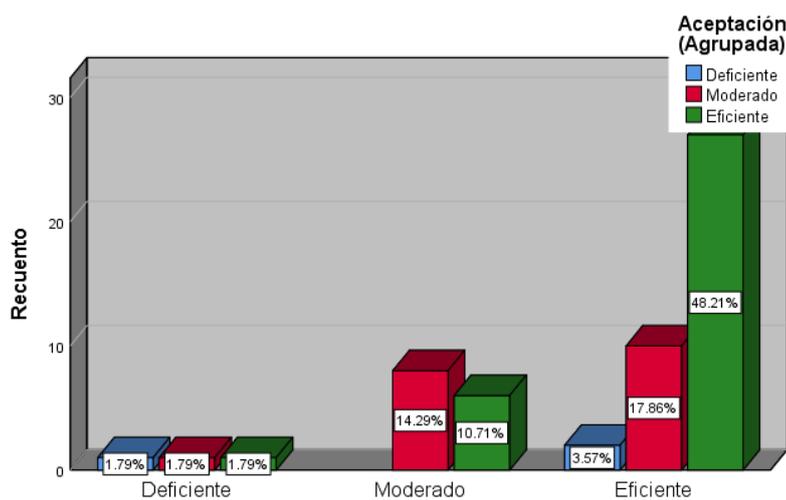


Figura N 42. *Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Aceptación (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 47 y figura 42 muestra de un total de 56 encuestados 3 trabajadores califican que el proceso de cobranza es deficiente el cual equivale un 5.4% del total encuestado, otros 14 trabajadores como moderado el cual corresponde a un 25% del total y 39 encuestados como eficiente el cual equivale un 69.6% del total encuestado, por ende, el proceso de cobranza tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 56 encuestados 3 trabajadores califico a la aceptación como deficiente el cual equivale a 5.4% del total encuestado, otras 19 personas como moderado y equivale a 33.9% del total y por ultimo 34 trabajadores calificaron como eficiente el cual equivale a 60.7% del total encuestado.

Tabla 48

*Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza prejudicial (Agrupada)*

			Cobranza prejudicial (Agrupada)			Total
			Deficiente	Moderado	Eficiente	
Proceso de cobranza (Agrupada)	Deficient	Recuento	1	1	1	3
	e	% del total	1.8%	1.8%	1.8%	5.4%
	Moderad	Recuento	0	3	11	14
	o	% del total	0.0%	5.4%	19.6%	25.0%
	Eficiente	Recuento	1	5	33	39
		% del total	1.8%	8.9%	58.9%	69.6%
Total		Recuento	2	9	45	56
		% del total	3.6%	16.1%	80.4%	100.0%

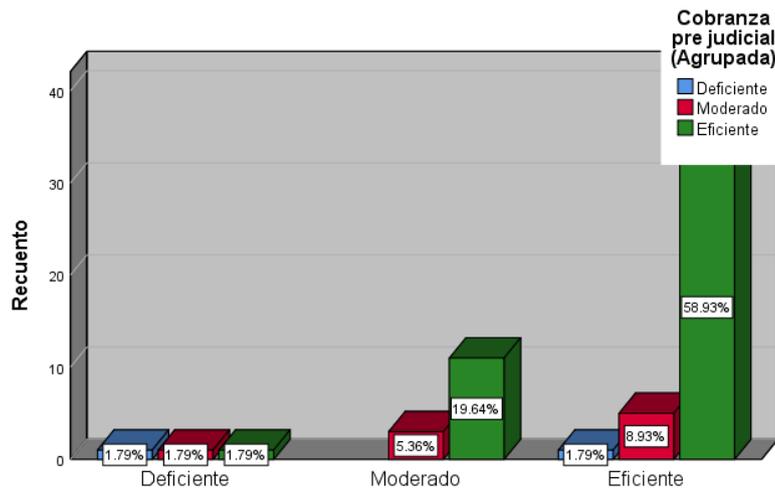


Figura N 43. *Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza prejudicial (Agrupada)*

Interpretación:

En la tabla 48 y grafica 43 de un total de 56 encuestados 3 trabajadores califican que el proceso de cobranza es deficiente el cual equivale un 5.4%, otros 14 trabajadores como moderado el cual equivale un 25% y 39 encuestados como eficiente el cual equivale un 69.6% del total, por ende, el proceso de cobranza tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 56 encuestados 2 trabajadores calificaron que la cobranza prejudicial como deficiente el cual equivale a 3.6%, otras 9 personas calificaron como moderado y equivale a 16.1% por último 45 trabajadores como eficiente el cual equivale a 80.4% del total encuestado.

Tabla 49

*Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza judicial (Agrupada)*

			Cobranza judicial (Agrupada)			Total
			Deficiente	Moderado	Eficiente	
Procesos de cobranza (Agrupada)	Deficiente	Recuento	1	0	2	3
		% del total	1.8%	0.0%	3.6%	5.4%
	Moderado	Recuento	0	5	9	14
		% del total	0.0%	8.9%	16.1%	25.0%

	Eficiente	Recuento	2	4	33	39
		% del total	3.6%	7.1%	58.9%	69.6%
Total		Recuento	3	9	44	56
		% del total	5.4%	16.1%	78.6%	100.0%

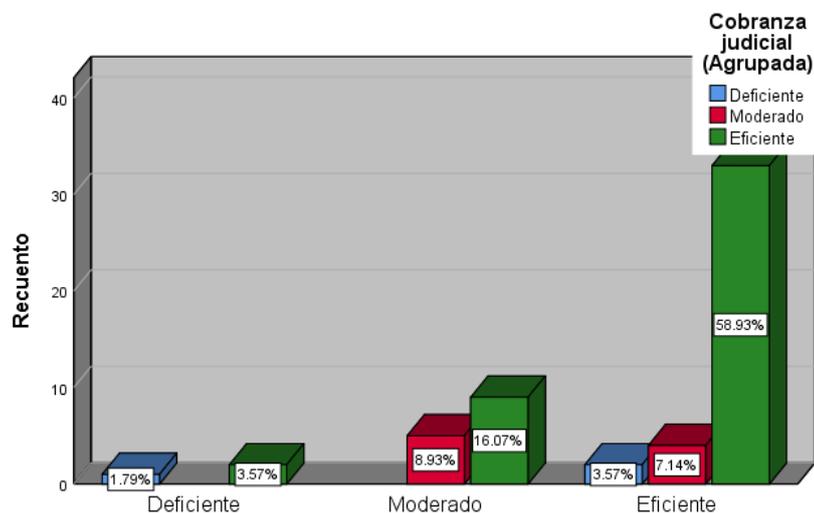


Figura N 44. Tabla cruzada Proceso de cobranza (Agrupada)*Cobranza judicial (Agrupada)

Interpretación:

En la tabla 49 y gráfica 44 de un total de 56 encuestados 3 trabajadores califica al proceso de cobranza como deficiente el cual equivale un 5.4%, otros 14 trabajadores como moderado el cual corresponde a un 25% y 39 encuestados como eficiente el cual equivale un 69.6% del total encuestado, por ende, el proceso de cobranza tiene una connotación positiva, por otro lado, también de un total de 56 encuestados 3 trabajadores calificaron a la cobranza judicial como deficiente el cual equivale a 5.4%, otras 9 personas como moderado y equivale a 16.1% y por ultimo 44 trabajadores como eficiente el cual equivale a 80.4% del total encuestado.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis

H₀ Los procesos de cobranza no inciden en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁ Los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Regla de decisión

P valor > 0.05, se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

P valor < 0.05, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Resultado:

Tabla 50

prueba de hipótesis general entre procesos de cobranza y carteras vencidas

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.222 ^a	4	.001
Razón de verosimilitud	7.561	4	.109
Asociación lineal por lineal	5.672	1	.017
N de casos válidos	56		

Tabla 51

Valor Eta Procesos de cobranza y Carteras vencidas

Nominal intervalo	por Eta	Procesos de cobranza dependiente	(Agrupada) ,406
		Carteras vencidas (Agrupada) dependiente	,418

Interpretación:

En la tabla 50 y 51 Según el resultado de la prueba de hipótesis muestra que el valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0.001 < 0.05); como también el chi calculado es = 19.222 > chi tabla = 9.4877, valor eta = 0.406 por lo tanto, demuestra que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alterna y ello quiere

decir que si existe incidencia entre la variable procesos de cobranza y la variable carteras vencidas.

Hipótesis

H₀ Los procesos de cobranza no inciden en la aceptación en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁ Los procesos de cobranza inciden en la aceptación en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Regla de decisión

P valor > 0.05, se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

P valor < 0.05, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Resultado:

Tabla 52

prueba de hipótesis procesos de cobranza y aceptación

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.722 ^a	4	.045
Razón de verosimilitud	7.895	4	.095
Asociación lineal por lineal	3.781	1	.052
N de casos válidos	56		

Tabla 53

Valor Eta Procesos de cobranza y Aceptación

Nominal intervalo	por Eta	Procesos de cobranza (Agrupada) dependiente	,266
		Aceptación (Agrupada) dependiente	,269

Interpretación:

En la tabla 52 y 53 Según el resultado de la prueba de hipótesis muestra que el valor de significancia siendo el valor de ($\text{sig.} = 0.045 < 0.05$); como también el chi calculado es $= 9.722 > \text{chi tabla} = 9.4877$, valor $\eta = 0.266$ por lo tanto, demuestra que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alterna y ello quiere decir que si existe incidencia entre la variable procesos de cobranza y la dimensión aceptación.

Hipótesis

H₀ Los procesos de cobranza no inciden en la cobranza prejudicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁ Los procesos de cobranza inciden en la cobranza prejudicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Regla de decisión

P valor > 0.05 , se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

P valor < 0.05 , se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Resultado:

Tabla 54

prueba de hipótesis procesos de cobranza y cobranza prejudicial

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10.033 ^a	4	.040
Razón de verosimilitud	5.883	4	.208
Asociación lineal por lineal	3.960	1	.047
N de casos válidos	56		

Tabla 55

Valor Eta Procesos de cobranza y Cobranza prejudicial

Nominal por Eta intervalo	Procesos de cobranza dependiente	(Agrupada) ,272
	Cobranza prejudicial dependiente	(Agrupada) ,367

Interpretación:

Según el resultado de la prueba de hipótesis en la tabla 54 y 55 muestra que el valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0.040 < 0.05); como también el chi calculado es = 10.033 > chi tabla = 9.4877, valor eta = 0.367 por lo tanto, demuestra que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alterna y ello quiere decir que si existe incidencia entre la variable procesos de cobranza y la dimensión cobranza prejudicial.

Hipótesis

H₀ Los procesos de cobranza no inciden en la cobranza judicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

H₁ Los procesos de cobranza inciden en la cobranza judicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019.

Regla de decisión

P valor > 0.05, se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

P valor < 0.05, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Resultado:

Tabla 56

prueba de hipótesis procesos de cobranza y cobranza judicial

Pruebas de chi-cuadrado

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
-------	----	--------------------------------------

Chi-cuadrado de Pearson	10.400 ^a	4	.034
Razón de verosimilitud	8.495	4	.075
Asociación lineal por lineal	2.279	1	.131
N de casos válidos	56		

Tabla 57

Valor Eta Procesos de cobranza y Cobranza judicial

Nominal por Eta	Procesos de cobranza (Agrupada)	,207
intervalo	dependiente	
	Cobranza judicial (Agrupada) dependiente	,209

Interpretación:

Según el resultado de la prueba de hipótesis en la tabla 56 y 57 muestra que el valor de significancia siendo el valor de (sig. = 0.034 < 0.05); como también el chi calculado es = 10.400 > chi tabla = 9.4877, valor eta = 0.207 por lo tanto, demuestra que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alterna y ello quiere decir que si existe incidencia entre la variable procesos de cobranza y la dimensión cobranza judicial.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se concluye que los procesos de cobranza inciden moderadamente según el valor Eta en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, para determinar el resultado se utilizó la prueba del chi-cuadrado, resultado mostrado en la tabla 50 y 51 donde se obtuvo el p valor = $0.001 < 0.05$, el chi calculado es 19.222 y el chi tabla es 9.4877 donde, según la regla de decisión si el P valor < 0.05 o si el chi calculado $>$ chi tabla se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la hipótesis general planteada fue: los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019. Estos resultados confirman el estudio realizado por Caycho (2017), titulado "*La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados*", en la que se confirma que la gestión de cobranzas influye significativamente en la recuperación de la deuda en el estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017, para ello también se utilizó el chi cuadrado donde se observa que el valor de significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia de 0.05 (valor p) y por la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Así mismo en la presente investigación se concluye que los procesos de cobranza inciden moderadamente según el valor Eta en la aceptación en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, para determinar el resultado se utilizó la prueba del chi-cuadrado, resultado mostrado en la tabla 52 y 53 donde se obtuvo el p valor = $0.045 < 0.05$, el chi calculado es 9.722 y el chi tabla es 9.4877 donde, según la regla de decisión si el P valor < 0.05 o si el chi calculado $>$ chi tabla se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la hipótesis específica 1 planteada fue: los procesos de cobranza inciden en la aceptación en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, Resultado semejante en el estudio elaborado por Zúñiga (2012), el cual lleva como título "*Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo Ltda*", donde, se acepta la hipótesis alterna, es decir, que la implementación de un plan de políticas internas de crédito y cobranzas permitirá recuperar las carteras vencidas

y se rechaza la hipótesis nula, para determinar dicho resultado se optó el segundo método del chi cuadrado donde el chi tabla es $X^2 t = 3.841$ y el chi calculado $X^2 c = 5.13$.

Del mismo modo en la presente investigación se concluye que los procesos de cobranza inciden en la cobranza prejudicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, para determinar el resultado se utilizó la prueba del chi-cuadrado, resultado mostrado en la tabla 54 y 55 donde se obtuvo el p valor = $0.040 < 0.05$, el chi calculado es 10.033 y el chi tabla es 9.4877 , según la regla de decisión si el P valor < 0.05 o si el chi calculado $>$ chi tabla se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la hipótesis específica 2 fue: los procesos de cobranza inciden en la cobranza prejudicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, resultado que se relaciona con el estudio elaborado por Barros (2015), donde el trabajo esta titulado "*Procesos de colocación y cobranza de créditos y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, de la ciudad de Ambato, en el periodo 2014*", donde, se demuestra que los procesos de colocación y cobranza de crédito si, incide en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, donde al tener un estudio pequeño se utilizó el método de proporcionalidad de tc, donde sí, tc es menor o mayor a 1.4; caso contrario se rechaza con un $\alpha = 0.05$, según los resultados obtenidos el valor de tc = 1.5 valor que es mayor a 1.4.

Por último en la presente investigación se concluye que los procesos de cobranza inciden en la cobranza judicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, para determinar el resultado se utilizó la prueba del chi-cuadrado, resultado mostrado en la tabla 56 y 57 donde se obtuvo el p valor = $0.034 < 0.05$, el chi calculado es 10.400 y el chi tabla es 9.4877 donde, según la regla de decisión si el P valor < 0.05 o si el chi calculado $>$ chi tabla se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la hipótesis específica 3 fue: los procesos de cobranza inciden en la cobranza judicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, resultado que también se relaciona con el estudio elaborado por Ruiz (2018), titulado "*El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de*

Perú Sac en la Ciudad de Lima en el periodo 2013-2015”, donde se demostró que si existe evidencia estadística para afirmar que la política de cobranza y la morosidad están relacionadas como también lo muestra el Rho de Spearman que están altamente relacionadas, para hallar dicho resultado se aplicó el Rho de Spearman = -0.791 y el valor p = 0.032, según el resultado el p valor (0.032) es menor que el nivel de significancia (0.05) por ende es rechazado la hipótesis nula.

V. CONCLUSIONES

A través de la información obtenida en la presente investigación y después de haber analizado los resultados durante el proceso de discusión nos permite establecer las siguientes conclusiones:

Para esta tesis se planteó como objetivo general determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, según el resultado obtenido de la prueba de hipótesis tal y como se muestra en la tabla 50 y 51 donde se obtuvo que los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, se concluye que si la gestión del procedimiento de procesos de cobranza se utiliza de manera oportuna y correcta las carteras vencidas serán recuperadas oportunamente por ende el índice de morosidad disminuye en las Cooperativas de Ahorro y Crédito a su vez hay un incremento en la recuperación de clientes, por lo que posterior a la cancelación de las obligaciones se reevalúa a los clientes morosos que aun desean adquirir nuevos créditos bancarios.

En el objetivo específico 1 es determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la aceptación en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019, a través de los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis, tal y como se muestra en la tabla 52 y 53 donde se obtuvo que los procesos de cobranza inciden en la aceptación en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, se concluye mencionando que, cuando se aplica los procedimientos de cobranza de manera correcta la empresa logra que el cliente reconozca la deuda, por ende, se llega a una negociación de pago con los clientes previo análisis de los informes de la evaluación económica realizado a los mismos, dicha negociación se concluye con el refinanciamiento de la deuda en cuotas de acorde a la situación económica de cada cliente.

En el objetivo específico 2 es determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la cobranza prejudicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, a través de los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis tal y como se muestra en la tabla 54 y 55 donde se obtuvo que los procesos de cobranza inciden en la cobranza prejudicial en Cooperativas

de Ahorro y Crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019, se concluye que, al aplicar los procedimientos de cobranza de manera correcta el recupero mediante la cobranza prejudicial será eficiente en un 80.36%, ante ello cabe mencionar que el cobro mediante las garantías a través de una carta fianza firmado por el fiador será recuperable por lo mismo que se están aplicando correctamente dichos procedimientos de cobranza, como también la ejecución de embargos resultan favorables para las Cooperativas de Ahorro y Crédito ya que es recuperado el capital perdido en su momento.

En el objetivo específico 3 es determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la cobranza judicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019, a través de los resultados obtenidos tal y como se muestra en la tabla 56 y 57 donde se obtuvo que los procesos de cobranza inciden en la cobranza judicial en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019, por lo que se concluye mencionando que, al aplicar los procedimientos de cobranza de manera correcta y oportuna los castigos de la deuda es ocasionalmente debido a que antes de realizar dicho procedimiento son procesados judicialmente donde como finalidad es evitar el castigo de la deuda y recuperar el capital perdido caso contrario las carteras son castigadas, en tal sentido la falta de aplicación del procedimiento de la cobranza judicial generan pérdidas financieras en las Cooperativas de Ahorro y crédito.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Recomendaciones a la unidad de estudios

Como resultado del presente trabajo de investigación, se aportan las siguientes recomendaciones:

Según la tabla 7, donde menciona que un 53% casi siempre y siempre la aplicación de las políticas restrictivas reducen las ventas, se recomienda que se busque la mejora de lo mencionado, para ello, se encomienda que dentro de la aplicación de estas políticas el objetivo secundario debería ser recuperar a los clientes como también el crédito otorgado, ya que, como parte de las ventas en el ámbito financiero es captar clientes y otorgar créditos generando intereses.

En la tabla 9, se afirma un 78% que las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza, se recomienda no aplicar como parte de las políticas en un ámbito financiero, por lo mismo que la empresa corre el riesgo de perder el cliente en negociación, como también incrementar las cuentas por cobrar, tal y como menciona en la tabla 11 el resultado obtenido afirma que este tipo de políticas ocasionan el incremento de cuentas por cobrar.

A través de los resultados que muestra en la tabla 16, un 46% afirman que realizan la evaluación económica a los clientes y se recomienda mejorar la evaluación de la condición económica financiera tanto de clientes con deudas vencidas como también a los clientes antes de otorgar el crédito, este último tener como procesos esenciales para evitar el incremento de las cuentas por cobrar y que no se generen carteras irrecuperables.

En el resultado de la tabla 19, también se recomienda establecer como parte de la política explicar a los clientes respecto a que si el cliente incumple los pagos en las fechas establecidas se generan moras y si es que deja de pagar serán procesados legalmente.

En la tabla 24, refleja que la empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos, se recomienda mejorar el procedimiento por lo mismo que muchas personas no dejan de pagar la deuda por irresponsabilidad si no por problemas económicos u otros factores, para ello se evalúa y así brindar oportunidades de pago.

En la tabla 36, según el resultado obtenido la falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras, se recomienda evitar las pérdidas de esta a través de una rigurosa evaluación económica antes del otorgamiento del crédito, tanto al cliente como a los garantes.

6.2. Recomendaciones académicas

Se recomienda para los próximos investigadores considerar la misma línea de investigación, aquellos tesis que desean estudiar en el rubro financiero, para así ayudar a mejorar en sus ventas y recuperó de sus cuentas por cobrar y disminuir la morosidad.

Se recomienda que antes del otorgamiento de crédito los clientes sean evaluados muy rigurosamente y ofrecer créditos de acorde a su situación económica para así evitar las perdidas tanto de los clientes como las vetas, por otro lado, también se recomienda establecer un área de cobranza estable para que puedan dar seguimiento y control de los clientes con créditos tanto atrasados como al día.

Se recomienda que la variable carteras vencidas no sea tratado como variable cualitativa, sino también como variable cuantitativa y analizar más a fondo sobre la eficiencia del recupero con datos exactos en una población en específica.

REFERENCIAS

- Ainaguano Pacari, J. (2017). *Los Proces de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda, en el primer semestre del año 2016*. Ambato Ecuador.
- Alva Luperdi, M. A. (2018). Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los programas presupuestales. *Presupuesto por Resultados*, 10.
- Alvarado Castillo, E. M., & Suyon Obando, Y. V. (2016). *El Proceso de Créditos y Cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la Empresa Comercial Inversiones D'kar SAC, Trujillo, en el año 2015*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Alvarez Hernandez, G., & Delgado de la mora, J. (2015). Diseño de estudio epidemiológicos. *El estudio transversal: tomando una fotografía de la salud y la enfermedad*, 26.
- Alvarez Vasquez, C. A., Rivera Vera, H. F., Conforme Cedeño, G. M., Campoverde Flores, F. K., Sornoza Parrales, D. R., & Mercha Nieto, L. (2018). Los procesos, las técnicas de negociación y la tecnología. *Economía, Organización y Ciencias Sociáles*, 13.
- Amezcuca, R. (2009). La cobranza. México.
- Arellano Garcia, C. (s.f.). Las Notificaciones. *Teoría General del Proceso*, 301.
- Arroyo Vergara, F. A., & Rodriguez Polo, W. (2018). *Las Políticas de Gestión de Cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Trujillo, La Livertad, año 2017*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Artavia, S., & Picado, C. (s.f.). Notificaciones Procesales. *Artavia & Barrantes*, 1.
- Barros Chari, R. (2015). *Procesos de Colocación y Cobranza de Créditos y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos de la Cooperativa de ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la Ciudad de Ambato, en el periodo 2014*. Ambato Ecuador.

- Calvopiña Ormasa, M. P. (2015). *Gestión de Crédito y Cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras con plan alternativo y manual de procedimiento para la cobranza en el almacén Innova en el Cantón la Mana provincia de Cotopaxi en el periodo 2013*. La Mana Ecuador.
- Camacho Portillo, I. (2015). *Técnicas de Negociación con clientes Morosos*. Madrid: Universidad Pontificia ICA ICADE.
- Camacho Portillo, I., & Borrás Pala, F. (2015). *Técnicas de Negociación con Clientes Morosos*. Madrid.
- Caycho Siviriche, R. J. (2017). *La gestión de cobranza y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Cerón Gordon, J. D., Mera Barragan, P. N., Llangari Arellano, V. M., Fernández Vinuesa, D. F., & Villamarín Padilla, J. M. (2017). Estrategia de la recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 10.
- Créditos y Cobranzas*. (Marzo de 2010). Obtenido de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>.
- Deloitte. (s.f.). Tendencias de Cobranza y Recuperación de Cartera en el sector Financiero a partir de la Crisis. *Punto de vista sobre las Prácticas para Eficientar la labor de Cobranza de las Instituciones Financieras*, 7.
- Escobar Pérez, J., & Cuervo Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su contenido. 28.
- Espinoza Gonzales, M. (s.f.). <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>. Obtenido de Recuperación de Cartera Vencida.
- Faraldo, P., & Pateiro, B. (2013). Estadística y metodología de la investigación. *Universidad de Santiago de Compostela*, 1.

- Fay, B. (2019). *Debt Collection Process*. Obtenido de <https://www.debt.org/credit/collection-agencies/debt-collectors/>.
- Galicia Alarcon, L. A., Balderrama Trapaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. 52.
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodología de investigación. 53.
- Garcia Caal, E. R. (s.f.). Monitoreo, Seguimiento y Evaluación. 3.
- García Guadalupe, J. J. (2018). Revisión de la instrumentación de las tesis de la escuela de posgrado de la universidad nacional de educación durante el periodo 2012 - 2014. 11.
- Gestión de cobro, más allá del requerimiento de pago. (2016). *Camara de Microfinanzas*, 38.
- Gil, S. (2019). *Embargo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/embargo.html>.
- Gonzales Martinez, C. (2004). La investigación básica. La investigación en ciencias fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. 45.
- Guerra, J. C. (2016). Política General de Cobranzas Gerencia de Cobranzas y Recaudación. *Parques de Chile*, 4.
- Hart, R. (21 de April de 2012). *Collecting On Past Due Accounts: The Steps You Need To Take*. Obtenido de <https://www.directrecovery.com/blog/collecting-on-past-due-accounts-the-steps-you-need-to-take/>.
- Hernandez Zampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México.
- hgjh. (hjhj). kjk: jkjkjh.
- Investopedia. (25 de June de 2019). *Refinance*. Obtenido de <https://www.investopedia.com/terms/r/refinance.asp>.
- Lalangui, M. (09 de Mayo de 2015). *Contabilidad bancaria y seguros*. Obtenido de <https://7moutmach.blogspot.com/2015/05/53-perdidas-financieras.html>.

- Levelset. (29 de May de 2019). <https://www.levelset.com/blog/collection-policy-an-overview/>. Obtenido de Collections: An Overview.
- Lucero Revelo, S. (2013). *Sistema de Cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac de la Ciudad de Tulcan*. Tulcan: Universidad Regional de.
- Malla, A. (21 de julio de 2016). *Diferencia entre evaluación económica y evaluación financiera*. Obtenido de <https://proyectoform.blogspot.com/2016/07/diferencia-entre-evaluación-económica-y.html>.
- Mavil, D. (s.f.). Garantías Crediticias. *Garantías Crediticias*, 61.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Orozco Nuñez, m. (2019). The Global Law Collection.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. 228.
- Peihui, L., & Naiyu, W. (2017). Stochastic post-disaster functionality recovery of community building portfolios II: Application. *Stochastic post-disaster functionality recovery of community building portfolios II: Application*.
- Piles, S. (07 de June de 2019). *How to Deal with Debt Collections*. Obtenido de <https://www.nerdwallet.com/blog/finance/unpaid-debt-collections/>.
- Rayo Canton, S., Lara Rubio , J., & Camino Blasco, D. (2010). A Credit Scoring Model for Institutions of Microfinance . 91.
- Reguant Alvarez, M., & Martinez Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/ variables. *Diposit digital de la UB*, 3.
- Revelo, S. L. (2013). Sistema de Cobro y Recuperación de Cartera de Crédito. 20.
- Revilla Cerillo, E. S., & Soto Amador, A. D. (2014). El embargo en materia fiscal federal: entre la legalidad y la falta de límites. *Revista TLA*, 161.
- Reyes Corona, M. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).

- Rica, U. C. (04 de Setiembre de 2017). <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>.
- Rios Muñoz, L. P. (2017). El embargo ejecutivo en el derecho comparado. Intento de una definición aplicable al ordenamiento jurídico Chileno. *Vox Juris*, 41.
- Rodriguez Zavala , I. d. (2016). *La gestión de crédito y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la empresa parque del Norte SA, de la Ciudad de Trujillo*. Trujillo.
- Ruiz Flores, I. P. (2018). *El area de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC en la Ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Salvador Bañuelo. (27 de Junio de 2013). <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/06/27/como-empezar-recuperar-cuentas-vencidas>. Obtenido de Como empezar a cobrar cuentas vencidas.
- Santander. (2018). Informe Económico Financiero. *Gestión de Riesgos*, 345.
- Teskiewiez, A. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. *Acción International Headquarters*, 3.
- Tipos, Métodos y estrategias de investigación científica. (2008). *Revista de la escuela de posgrado*, 149.
- Tools, A. (24 de September de 2019). *Collectión Procedure*. Obtenido de <https://www.accountingtools.com/articles/2017/5/16/collectión-procedure>.
- Universidad Virtual de America*. (26 de agosto de 2016). Obtenido de Políticas de Cobranza.
- Zuñiga Martínez, C. A. (2012). *Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda* . Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

ANEXOS

ANEXO 1

Tabla 58 *Matriz de consistencia*

Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			TIPO DE ESTUDIO
De qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2019?	Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019	Los procesos de cobranza inciden en las carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019	PROCESOS DE COBRANZA	Políticas	El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional causal
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO		Seguimiento	DISEÑO DE ESTUDIO
					El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.

De qué manera los procesos de cobranza inciden en la Aceptación en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2019?

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la Aceptación en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

Los procesos de cobranza inciden en la Aceptación en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

Plan de Acción

· POBLACIÓN
14 cooperativas de ahorro y crédito registrados en la municipalidad de San Juan de Lurigancho

ESPECÍFICO

ESPECÍFICO

ESPECÍFICO

De qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Prejudicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2019?

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Prejudicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

Los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Prejudicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

CARTERAS VENCIDAS

Aceptación

· TAMAÑO DE MUESTRA

4 trabajadores por caja cooperativa (56 trabajadores).

Cobranza Prejudicial

· TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta

ESPECÍFICO

ESPECÍFICO

ESPECÍFICO

De qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Judicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, ¿2019?

Determinar de qué manera los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Judicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

Los procesos de cobranza inciden en la Cobranza Judicial en cooperativas de ahorro y crédito, Distrito San Juan de Lurigancho, 2019

Cobranza Judicial

Instrumento:

cobranza inciden en de cobranza inciden la Cobranza Judicial
la Cobranza Judicial en la Cobranza en cooperativas de
en cooperativas de Judicial en ahorro y crédito,
ahorro y crédito, cooperativas de Distrito San Juan de
Distrito San Juan de ahorro y crédito, Lurigancho, 2019
Lurigancho, ¿2019? Distrito San Juan de
Lurigancho, 2019

El instrumento será el
cuestionario que es de
elaboración propia.

ANEXO 2

Nombre completo: _____ Edad: _____
Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre procesos de cobranza y carteras vencidas. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

N = Nunca
CN = Casi nunca
AV = Algunas Veces
CS = Casi siempre
S = Siempre

N.º	Preguntas	N	CN	A	CS	S
1	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso					
2	La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas					
3	Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas					
4	Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza					
5	Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia					
6	Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales					
7	La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos					
8	El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial					
9	Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas					
10	Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación					
11	Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas					
12	Se emiten informes por casos fortuitos					
13	La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente					
14	Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran					
15	La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos					
16	Los procesos legales se ejecutan dentro de la cooperativa					
17	La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza					
18	La empresa llega a una negociación de pago con los clientes					

19	La empresa refinancia la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos					
20	Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente					
21	A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas					
22	Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda					
23	Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial					
24	La empresa realiza el cobro de garantías mediante una carta fianza firmado por el fiador					
25	La empresa realiza el embargo de los bienes a los clientes aun cuando está vigente la sentencia					
26	Los clientes aun en el estado de embargo pagando la deuda evitarían este proceso prejudicial					
27	Cuando existe una obligación incumplida la empresa aplica como medida preventiva el embargo de bienes mediante la cobranza prejudicial					
28	Los embargos son únicamente por montos considerables que se encuentran en un proceso prejudicial					
29	Antes de realizar el castigo de la deuda son procesados judicialmente					
30	La empresa castiga a todas las carteras irrecuperables mediante la cobranza judicial					
31	La falta de aplicación del procedimiento de cobranza judicial genera pérdidas financieras					
32	La empresa aplica las acciones legales para evitar las pérdidas financieras					

ANEXO 3

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. *Carrizales Flatos Marcelo Ponte*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de contabilidad de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

El título del proyecto de investigación es: "*Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, San Juan de Lurigancho, 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Contabilidad, Finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Torres Mora Lorenzo

D.N.I: 48283456



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. *Lorenzo Cocedo Juan Moreno*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de contabilidad de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

El título del proyecto de investigación es: "*Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito, San Juan de Lurigancho, 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Contabilidad, Finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Torres Mora Lorenzo

D.N.I: 48283456



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los procesos de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE I : PROCESOS DE COBRANZA																	
DIMENSIÓN 1: POLITICAS																	
1	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	
2	La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas																
3	Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas																
4	Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza																
5	Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia																
6	Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales																
DIMENSIÓN 2: SEGUIMIENTO																	
7	La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos																
8	El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial																
9	Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas																
10	Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la Jefatura de cobranza y documentación																
11	Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas																
12	Se emiten informes por casos fortuitos																
DIMENSIÓN 3: PLAN DE ACCION																	
13	La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente																
14	Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomarán																
15	La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos																
16	Los procesos legales se proceden dentro de la cooperativa																
VARIABLE II: CARTERAS VENCIDAS																	
DIMENSIÓN 1: ACEPTACION																	
17	La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza																
18	La empresa llega a una negociación de pago con los clientes																
19	La empresa refinanciar la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos																
20	Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente																
21	A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas																
22	Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda																
DIMENSIÓN 2: COBRANZA PRE-JUDICIAL																	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los procesos de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE I : PROCESOS DE COBRANZA																	
DIMENSIÓN 1: POLITICAS																	
1	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	
2	La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas																
3	Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas																
4	Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza																
5	Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia																
6	Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales																
DIMENSIÓN 2: SEGUIMIENTO																	
7	La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos																
8	El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial																
9	Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas																
10	Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación																
11	Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas																
12	Se emiten informes por casos fortuitos																
DIMENSIÓN 3: PLAN DE ACCION																	
13	La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente																
14	Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran																
15	La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos																
16	Los procesos legales se proceden dentro de la cooperativa																
VARIABLE II: CARTERAS VENCIDAS																	
DIMENSIÓN 1: ACEPTACION																	
17	La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza																
18	La empresa llega a una negociación de pago con los clientes																
19	La empresa refinanciar la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos																
20	Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente																
21	A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas																
22	Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda																
DIMENSION 2: COBRANZA PRE-JUDICIAL																	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide los procesos de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en cooperativas de ahorro y crédito

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
VARIABLE I : PROCESOS DE COBRANZA																	
DIMENSIÓN 1: POLITICAS																	
1	Las políticas restrictivas contribuyen a reducir las pérdidas en cuentas de cobro dudoso	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	N	CN	A	CS	S	
2	La aplicación de las políticas restrictivas reduce las ventas																
3	Los márgenes de utilidad pueden disminuir como consecuencia de las políticas restrictivas																
4	Las políticas liberales tienden a ser flexibles durante el proceso de cobranza																
5	Las políticas liberales otorgan créditos considerando la competencia																
6	Las cuentas por cobrar aumentan a consecuencia de la aplicación de las políticas liberales																
DIMENSIÓN 2: SEGUIMIENTO																	
7	La empresa realiza recordatorio de pago a sus clientes utilizando medios informáticos																
8	El recordatorio de pago también se puede realizar de manera presencial																
9	Se realiza las visitas domiciliarias programadas a clientes con deudas vencidas																
10	Para realizar la visita domiciliaria se requiere autorización de la jefatura de cobranza y documentación																
11	Se evalúa la condición económica financiera de clientes con deudas vencidas																
12	Se emiten informes por casos fortuitos																
DIMENSIÓN 3: PLAN DE ACCION																	
13	La empresa después de revisar el informe concreta una negociación con el cliente																
14	Como parte del procedimiento legal es explicar a los clientes respecto a las medidas judiciales que se tomaran																
15	La empresa aplica como plan de acción los procedimientos legales para todos los clientes morosos																
16	Los procesos legales se proceden dentro de la cooperativa																
VARIABLE II: CARTERAS VENCIDAS																	
DIMENSIÓN 1: ACEPTACION																	
17	La empresa logra el reconocimiento de la deuda del cliente mediante la aplicación del proceso de cobranza																
18	La empresa llega a una negociación de pago con los clientes																
19	La empresa refinanciar la deuda de los clientes sustentado mediante el informe de la evaluación económica por casos fortuitos																
20	Se utiliza tipos de contratos para el refinanciamiento de la deuda de acuerdo a su situación económica del cliente																
21	A un cliente refinanciado se le explica que si realiza pagos anticipados puede disminuir sus cuotas																
22	Posterior a la cancelación del refinanciamiento la empresa entrega los documentos que sustentan la cancelación de la deuda																
DIMENSION 2: COBRANZA PRE-JUDICIAL																	

ANEXO 4

Relación de Cooperativas de Ahorro y crédito registrado en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho

	MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO	GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO SUB GERENCIA DE FORMALIZACIÓN Y PROMOCIÓN EMPRESARIAL
<i>"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"</i>		
San Juan de Lurigancho, 20 de Junio del 2019		
<u>CARTA N° 316-2019-SGFyPE-GDE/MDSJL</u>		
Señor LORENZO TORRES MORA		
Presente.-		
De mi especial consideración:		
<u>REF. : Registro N° 41604-R1-2019</u>		
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y en atención al documento de referencia, solicita relación de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el distrito San Juan de Lurigancho.		
Al respecto, en virtud, al requerimiento por su persona, se adjunta listado de Cooperativas de Ahorro y Crédito instalados en San Juan de Lurigancho.		
Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración.		
Atentamente,		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO Lc. Fyosa Bautista Navarro SUB GERENCIA DE FORMALIZACIÓN Y PROMOCIÓN EMPRESARIAL		
RBN/inr.		
<hr/> Municipalidad de San Juan de Lurigancho Sede Central: Jr. Los Amautas 180 - Urb. Zárata Central Telefónica: 458 0509 - Fax. 376 2666 www.munisjl.gob.pe		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

NOMBRE CONTR.	GIRO	DIRECCION
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO MILENIO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	SV. MZ. D.L.T. 16 - AA.HH. SOMOS LIBRES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO MILENIO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	JR LAS PIENRECELLAS N° 490 MZ. Q-1 L.T. 02 - COOP. LA HUAYRONA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO MILENIO LTDA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	AV. GRAN CHIMU N° 170 DFTO. A - URB. ZABATE
CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CREDITO SULLANA S.A.	CAJA MUNICIPAL COOPERATIVA DE AHORRO	AV. CANTO GRANDE N° 5/N MZ. D.L.T. 1 - COOP. VALLE SHARON
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO MILENIO LTDA	AGENCIA FINANCIERA COOPERATIVA	AV. GRAN CHIMU N° 1016 DFTO. PRIMER PISO MZ. N-5 L.T. 04 - URB. ZARATE
COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES SHEFA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	AV. EL SOL N° 423-427 MZ. F.L.T. 21 Y 22 - PARC.SEM.R CANTO GRANDE UNIDAD 12
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RUSKALLA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	AV. GRAN CHIMU N° 1951 - URB. ZARATE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA LTDA.	COOPERATIVA	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 2053 MZ. A-2 L.T. 24-A - APV SAN HILARION
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN HILARION DOS MIL LTDA	COOPERATIVA	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA MZ. A - L.T. 21 - APV SAN HILARION
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN HILARION LTDA.	COOPERATIVA	AV. GRAN CHIMU N° 521 - 521 A UNID INMOB. I - 2 - URB. ZABATE
COOPAC KORI	COOPERATIVA	MZ. I-1 L.T. 43 - URB. SAN CARLOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO MILENIO LTDA	COOPERATIVAS	SV. MZ. A L.T. 8 - AA.HH. SOMOS LIBRES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO MILENIO LTDA	COOPERATIVAS	SV. MZ. T1 L.T. 4 - COOP. SAN PEDRO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES COTARIASI AYMARAES	COOPERATIVAS	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 1775 MZ. W L.T. 32-A - APV SAN HILARION

ANEXO 5

Data de Excel

	VARIABLE 1																VARIABLE 2																							
	D1V1				D2V1				D3V1				D1V2				D2V2				D3V2																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D1V1	D2V1	D3V1	V1	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	D1V2	D2V2	D3V2	V2
C1	3	2	2	5	3	3	3	2	5	3	3	3	2	5	3	18	19	13	50	3	4	2	5	5	1	5	5	5	4	5	5	3	3	3	2	20	29	11	60	
C2	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	21	23	13	57	3	3	3	3	3	1	4	2	3	2	3	2	1	5	2	4	16	16	12	44	
C3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	25	23	16	64	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	26	23	16	65	
C4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	24	26	17	67	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	23	26	18	67	
C5	4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	26	27	19	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	30	30	19	79	
C6	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	26	23	17	66	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	24	23	18	65	
C7	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	24	25	16	65	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	22	27	19	68	
C8	5	5	1	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	25	26	19	70	1	3	2	3	3	1	4	4	3	4	3	5	1	2	2	3	13	23	8	44	
C9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	21	21	14	56	5	2	5	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	22	23	14	59		
C10	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	21	21	13	55	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	22	26	20	68		
C11	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	24	21	16	61	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	29	30	19	78		
C12	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	27	28	18	73	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	26	23	18	67	
C13	5	4	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	26	24	17	67	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	23	27	16	66	
C14	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	24	24	16	64	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	29	29	19	77	
C15	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	25	26	17	68	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	24	21	14	59	
C16	3	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	3	14	12	8	34	1	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	1	3	1	2	2	11	10	8	29	
C17	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	21	23	13	57	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	25	23	16	64		
C18	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	25	23	16	64	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	24	26	18	68	
C19	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	24	26	17	67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	30	30	19	79	
C20	4	5	5	1	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	25	27	19	71	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	26	23	19	68	
C21	3	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	2	5	3	18	19	13	50	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	22	27	20	69		
C22	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	21	23	13	57	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	27	29	19	75		
C23	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	25	23	16	64	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	21	23	15	59	
C24	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	24	26	17	67	4	2	5	2	4	4	3	3	2	1	1	1	4	5	5	3	21	11	17	49
C25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	29	30	19	78	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	24	26	18	68	
C26	3	2	2	5	3	3	3	3	2	5	3	3	2	5	3	18	19	13	50	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	28	30	19	77	
C27	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	21	23	13	57	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	24	23	18	65	
C28	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	4	25	23	16	64	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	2	1	2	2	23	25	7	55		
C29	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	24	26	17	67	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	28	29	19	76	
C30	4	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	26	26	19	71	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	23	21	14	58		
C31	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	26	23	17	66	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	20	21	14	55	
C32	3	1	2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	2	1	3	11	14	9	34	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	22	21	15	58	
C33	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	21	23	13	57	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	26	28	18	72
C34	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	25	23	16	64	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	25	28	17	70	
C35	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	24	26	17	67	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	21	24	17	62
C36	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	29	30	19	78	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	25	26	17	68	
C37	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	26	23	17	66	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	25	23	16	64
C38	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	23	25	16	64	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	22	26	18	66	
C39	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	29	19	77	5	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	22	23	15	60		
C40	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	21	21	14	56	4	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	26	23	16	65	
C41	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	21	21	13	55	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	22	26	18	66	
C42	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	24	21	16	61	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	21	23	15	59	
C43	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	27	28	18	73	5	2	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	23	23	18	64		
C44	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	26	28	17	71	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	23	26	18	67
C45	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	22	24	16	62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	29	30	19	78	
C46	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	25	26	17	68	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	25	23	18	66
C47	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	23	25	16	64	3	4	4	5	3	3	4	4	4												



Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, **Torres Mora Lorenzo**, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima este - San Juan de Lurigancho, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: "Proceso de cobranza y su incidencia en la recuperación de carteras vencidas en Cooperativas de Ahorro y Crédito, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor	
Torres Mora, Lorenzo	
DNI: 48283456	Firma 
ORCID: orcid.org/0000-0002-1048-6660	