



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión Financiera Y Estrategias de Cobranza en el Área de Negocios
de La Cooperativa El Tumi en Jesús María 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Salas Párraga, Rafael Alejandro (ORCID: 0000-0002-0604-0842)

ASESOR:

Mg. Sandoval Nizama, Genaro Edwin (ORCID: 0000-0002-00014567)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CALLAO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi Abuela, que con sus consejos me ha enseñado a ser quien soy hoy. Gracias por tu dedicación, por mostrarme el camino a seguir, gracias por todo tu tiempo, por el amor que me diste y por tu apoyo incondicional. Gracias por tenerme en tus oraciones porque estoy seguro que siempre lo hacías

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme hecho la persona que soy hoy en día; muchos de mis logros son gracias a ustedes, incluido este. Me formaron con valores y ciertas virtudes, lo cual, me motivaron para alcanzar mis objetivos.

Índice de contenidos

Carátula:.....	i
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimientos:.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	5
III. Metodología.....	17
Diseño de investigación:.....	17
3.2 Variables y operacionalización:.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo:.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	24
3.5 Procedimientos:.....	27
3.6 Método de Análisis de datos:.....	28
3.7 Aspectos Éticos:.....	28
IV. Resultados.....	28
V. Discusión:.....	38
VI. Conclusiones:.....	40
VII. Recomendaciones.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Gestión Financiera Y Estrategias de Cobranza en el Área de Negocios de La Cooperativa El Tumi en Jesús María 2020, tiene como objetivo determinar cómo se relaciona La Gestión Financiera con las Estrategias de Cobranza de La Cooperativa El Tumi en Jesús María.

El método implementado para la explicación de esta investigación es de enfoque cuantitativo, que consta de dos variables Gestión Financiera y Estrategias de Cobranza para medir el nivel de relación entre ambos.

El desarrollo del presente trabajo fue elaborado por medio la obtención de datos de distintos tipos de fuentes fundamentales, por ende, fue el tema a tratar para la investigación, evaluación, la razón y sentido de esta.

Se recogió información de la unidad muestral implementando el método de la encuesta en base a un cuestionario dicotómico que estuvo dirigido a los trabajadores que laboran en la Cooperativa El Tumi de una población total de 48 empleados. Se efectuó un análisis del área de negocios de la empresa estudiada, cuyos datos recabados fueron procesados estadísticamente dando el siguiente resultado, que la hipótesis planeada ha sido reafirmado, que la gestión financiera se relaciona con las estrategias de cobranza de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Palabras claves: Gestión Financiera, Estrategias de Cobranza, Liquidez

ABSTRACT

The present research work entitled Financial Management and Collection Strategies in The Business Area of La Cooperativa El Tumi in Jesús María 2020, aims to determine how Financial Management is related to the Collection Strategies of La Cooperativa El Tumi in Jesús María.

The method implemented to explain this research is a quantitative approach, which consists of two variables, Financial Management and Collection Strategies to measure the level of grouping between the two.

The development of this work was elaborated by means of obtaining data from different types of fundamental sources, therefore, it was the subject to be treated for the investigation, evaluation, the reason and sense of this.

Information was collected from the sample unit by implementing the survey method based on a dichotomous questionnaire that was addressed to the workers who work in the El Tumi Cooperative of a total population of 48 employees. An analysis of the business area of the studied company was carried out, whose data collected was statistically processed giving the following result, that the planned hypothesis has been reaffirmed, that financial management is related to the collection strategies of the cooperative el tumi in Jesús Maria in 2020

Keywords: Financial Management, Collection Strategies, Liquidit

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión Financiera se desarrolló e implementó desde tiempos bíblicos. A nivel internacional muchas compañías están asociadas a esta herramienta para fomentar el uso de esta ya que contribuyen al crecimiento de las riquezas de la empresa. Con el correr de los años, los avances en el tema tecnológico han contribuido de manera directa en el área financiera y bancaria.

En el País estas técnicas son importantes ya que permiten a las entidades del estado y empresas nacionales recaudar ingresos y transformar las cuentas por cobrar en efectivo de manera rápida. Esto brindará un gran aporte ya que dentro del país nos encontramos con un escenario donde claramente tenemos una entidad del estado cuyo nivel de eficiencia es superior a las demás (sunat) es por eso que debemos atacar algunas falencias como la capacidad de conocimiento de los trabajadores dentro del rubro y la comunicación entre las entidades del estado. Y también podemos presenciar que estas deben mejorar para lograr una mayor cobranza efectiva haciendo uso de estrategias como tener una buena comunicación con el deudor, generar mayor confianza con el cliente, técnicas de venta, una mejor negociación y hacer un seguimiento a sus deudores.

Por último, la meta de una estrategia de cobranza va depender del uso pertinente de los medios del acuerdo. Tenemos en cuenta una amplia cartera de técnicas, es de suma importancia que aprendamos a usarlas ya que cada ejemplar de cobranza incentiva el empleo de ciertos bienes.

La investigación se lleva a cabo en la Cooperativa El Tumi, la cual brinda múltiples servicios, tiene como uno de sus principales el préstamo y ampliaciones de crédito para sus respectivos socios. Además, brinda otros tipos como ahorro, sepelio y beneficio de ingreso al club de esta.

Para que se pueda desarrollar una eficiente Gestión Financiera la empresa debe realizar sus objetivos de comportamiento que implementando las debidas normas

e interactuar con el entorno donde esta opera podrá obtener buenos resultados. Además, deberá implementar herramientas como estrategias de cobranza para así evitar algún incumplimiento de pago y disminuir clientes de mora.

La investigación actual presenta de forma general ¿Cómo se relaciona la Gestión Financiera con las estrategias de cobranza en la Cooperativa El Tumi de Jesús María en el año 2020?

Además presenta de forma específica, ¿Cómo se relaciona el capital de los accionistas y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020?, ¿Cómo se relaciona las utilidades y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020?, ¿Cómo se relaciona la retribución de la administración y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020?, ¿Cómo se relaciona los objetivos de comportamiento y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020?, ¿Cómo se relaciona la responsabilidad social y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020?. Esto permitirá a que la organización tenga una mejor administración de sus finanzas y mejore su liquidez. La presente investigación brinda la importancia de las finanzas, ya que esta permite tener una visión del estado del negocio es así como esta herramienta es tan fundamental para determinar elecciones. Es así que nos permitirá desarrollar una buena administración de las finanzas, deudas e inversiones del comercio.

Además, se justifica ya que se busca el objeto de la investigación, empleando de manera científica la gestión financiera y las tácticas de cobranza desde una perspectiva actual y globalizada.

La reciente exploración se ampara de manera teórica, por eso trata de integrar este modelo de Gestión Financiera (Marcial Córdoba Padilla) para tener una positiva toma de acciones en los recursos financieros de la entidad, de igual manera se espera tener óptimos resultados a través del uso de las estrategias de cobranza (Morales Castro & Arturo Morales Castro) porque brindara una solución a la problemática sobre las deudas de los clientes implementando de forma eficiente políticas de negociación.

De manera metodológica, para lograr el avance de la investigación es muy importante el uso de la herramienta llamada cuestionario, esto se debe a que nos permite obtener información y datos, y poder medir todos estos aspectos. Y así llegar a determinar una solución para el déficit que presenta la empresa, además estas herramientas les serán de mucha ayuda a futuros indagadores, empresarios y educadores universitarios para que incrementen y ahonden sobre esta materia.

En el aspecto económico se justifica, ya que al emplear dicha disciplina financiera obtendremos un aumento en el capital de accionistas y gracias a este beneficio podremos notar un incremento en nuestra rentabilidad, esto le permitirá tener una mayor capacidad al momento de realizar una inversión. Estos resultados positivos también se esperan en el área de las cobranzas ya que si se logra cumplir de forma estricta las fases de esta estrategia se podrá recuperar los adeudos y obtener más cuentas por cobrar.

Con esto se conseguirá un impacto positivo en la rentabilidad porque se obtendrá mayor capacidad en el capital el cuál se utiliza para brindar el servicio de créditos. Y de forma práctica se justifica, ya que luego del empleo, desarrollo y obtener los resultados deseados será evidente notar los cambios en las áreas que presentan estas falencias, como la administración que tendrá durante el periodo un eficiente uso de los recursos lo que le facilitará llegar a su meta propuesta. Además, se logrará evidenciar en el área de créditos un mayor control sobre su morosidad y diferencias que presenten sus clientes durante el periodo.

Esta investigación tiene como meta general, Decretar cómo la gestión financiera se relaciona con las estrategias de cobranza de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020.

Además presenta metas determinadas como Decretar cómo se enlaza el capital de los accionistas con las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, Determinar cómo se relaciona las utilidades y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, Determinar cómo se relaciona la retribución de la administración y las

estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, Determinar cómo se relaciona los objetivos de comportamiento y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, Determinar cómo se relaciona la responsabilidad social y las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020. Tomando en cuenta que todo lo propuesto en la empresa se debe de llevar a cabo en un tiempo promedio, esto nos permitirá saber si las decisiones tomadas hicieron uso de los recursos necesarios y de tener en cuenta la mejora de su liquidez.

La investigación, presenta una hipótesis general que nos dice que La gestión financiera se relaciona con las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020.

Y también presenta hipótesis específica la cual dice que El capital de los accionistas se relaciona con la mejora de las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, Las utilidades se relacionan con el uso de las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, La retribución de la administración se relacionan de forma positiva en las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, Los objetivos de comportamiento se relacionan con el cumplimiento de las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, La responsabilidad social se relacionan con las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020.

La hipótesis realizada nos muestra un escenario realista en todos los aspectos que le rodean a la empresa, en las cuales presenta deficiencias e incumplimientos de sus obligaciones de aspecto financiero lo que podría conllevar a un déficit de liquidez y mal uso de sus recursos, estos ocurren ya que no se realiza una eficiente administración financiera por lo tanto genera cuentas por cobrar y una decaída en el crecimiento empresarial.

II. MARCO TEÓRICO

La administración económica diligente a las asociaciones (Cabrera, Fuentes, Cerezo) 2017

La administración económica es uno de los sectores típicos que abarcan un sistema de administrar y liderar de cada asociación indiscriminadamente de su magnitud o del área a la que le compete dicha asociación. (Bravo, Zurita, Cerezo, 2017, p.2)

Esta investigación tiene como objetivo, realizar que la asociación se conduzca de forma eficaz y apta, ya que se trata de corresponder un control entrenado, caritativo y claro en el desarrollo tan endeble de la dirección y la subvención de los medios económicos en las asociaciones fabricadoras de dotes y/o prestaciones, es por ello que se plantea y expone el abordamiento de un tipo con una perspectiva cabal, metódico y que sobrelleve a auxiliar al desarrollo de determinaciones, el diseño de este ejemplar propone el progreso de tres niveles sucesivos y racional: preparación, realización, indagación y un último estado alusivo al manejo y la elección.

Se concluye que, La administración económica es un potente utensilio de colaboración para determinar elecciones y debe ser afrontada de forma metódica y sistemáticamente clara para realizar distintas formas de examen en la asociación.

El ejemplar abordado ha sido alcanzado y considerado en el contexto de la importancia de un concebimiento especulativo y recibiendo de su parte la antigüedad personal en la sección. Los niveles trazados para el avance del ejemplar, están adecuadas de tal manera que se accede a un estudio al inicio o fin y sobre el curso.

El uso del ejemplar auxilia a progresar el manejo de cuentas y estructura la edificación de la administración de cuentas.

Se valora que, el uso de un gran utensilio financiero como la gestión financiera desarrolla un mejor control sobre las decisiones que tomamos lo que ayuda a tener un mejor conocimiento en todo aspecto sobre la empresa. Por último, recalcamos que es muy importante el conocimiento y a la vez experiencia práctica para que podamos realizar una buena gestión de nuestros recursos financieros.

Administración Económica para aumentar el efectivo en la ONG Socios En Salud Filial Perú, lima 2017 y su línea de Exploración de la facultad Economía, Empresa y Salud. (Salazar, 2017). Tiene como objetivo "mejorar esta herramienta para incrementar la liquidez en la organización"

Se concluye que, El ejemplar de mejoría trata de encontrar una solución para los inconvenientes, sobre todo de conseguir una verificación y fortalecimiento de actividades que de la facultad de disminuir faltas e incluir aportes positivos que permitan obtener entradas mediante las operaciones de estudios e inspecciones, para ello se propuso un proyecto de aportes positivos para mejorar la administración económica y aumentar la solvencia en la Administración No Ministerial, con el propósito de perfeccionar los procesos económicos y los procedimientos cuantificables mediante los planes subvencionados, proveer los desembolsos gestionados de la ONG, mejorar la solvencia y promover a que la ONG promueva sus planes personales desarrollando actividad y virtudes

Se valora que, Se necesita optimizar su gestión financiera para un mejor manejo de los recursos usados en los planes de la ONG.

Este proyecto debe presentarse al director, también al jefe de dirección y capital y al jefe de operaciones para que este proyecto pueda ser aprobado y se pueda ejecutar de manera conjunta en las áreas correspondientes de la organización.

La Administración Económica y La solvencia de la entidad AZULEJOS PELILEO y su línea de investigación de ingeniería en contabilidad y auditoría cpa Ambato-ecuador 2015 (Carrillo, 2015). Tiene como meta, "Establecer la influencia de la Administración Económica en la solvencia de la entidad AZULEJOS PELILEO para la elección de actividades"

Se concluye que, el proyecto elaborado por la indagadora, se estableció la influencia que posee, el erróneo control de la administración económica debido a la alta dirección que conduce la entidad Azulejos Pelileo sobre la solvencia que tiene esta, de esa forma la conexión natural en la elección de actividades que es integrante de las obligaciones de la directora.

Al diagnosticar la gestión se pudo definir que los dictámenes y diagnósticos económicos son elaborados por los trabajadores directivos y contables de la entidad, pero presentan problemas ya que posee una inapropiada administración. Se establece edificar un reglamento de desarrollo económico que contribuyan a aumentar la solvencia de la entidad.

Se valora que, Debemos tratar varios puntos en la organización ya que presenta problemas en su gestión.

Empezando debería cambiar su gestión financiera ya que esta no contribuye con el incremento de su liquidez. Esto conlleva a una mal elaboración de información financiera la cual no permite tomar decisiones adecuadas de parte de la gerencia. Lo más recomendable sería elaborar un compendio de gestión financiera que ayude a ascender la solvencia de la entidad.

Administración de la novedad industrial: una visión de liderazgo Jean Pierre Seclén Pontificia Universidad Católica del Perú (Seclén, 2014). Tiene como objetivo, realizar una exploración de las humanidades sobre la novedad con el objetivo de aportar al comprender el desarrollo de novedades industriales. Tiene como conclusión, La novedad es un desarrollo en el cuál dialogan varios representantes elementos tanto interiores como exteriores a la entidad, cuya incorporación no efectúa mecánicamente. Esto realiza que

todas las entidades renueven de distantes maneras, con aquello que se permite confirmar que no se halla un exclusivo ejemplar de administración de novedades que continúan las entidades en base a su pluralidad. Es así como, lo que sí se permite incorporar o completar son los cuatro ejemplares de novedades dentro de las entidades. Por supuesto, enfocado hacia un punto de vista maniego vinculado con los motivos planificados de estas.

Se valora que: Actualmente sucede un cambio mediante una serie de factores que conseguirán que la empresa se reinvente, a lo que nos lleva a conocer diferentes tipos de gestiones que se adecuan de manera correcta al giro de negocio de las empresas.

La gestión de procesos esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora (Carballo, Arellano, Ríos, 2018)

Tiene como conclusión que, En el presente, para que una entidad sea competente y pueda realizar con todas las condiciones que se le exponen, en primera instancia, necesita tener un método de administración que le posibilite originar datos para que permita seleccionar elecciones convenientes. Para la entidad investigada fue fundamental introducir en su sucesión de progreso, que es indudable por la extensión de sus centros de comercio, un plan de delineado que le asegura asentarse los sucesos concordados a su proyecto direccionado, y que inclusive permitiera una maniobra airosa al determinar tendencias y patrones dirigidos a lograr la cualidad y el progreso del oficio al usuario, tal como lo determina este conocimiento operativo.

Se valora que, Actualmente toda empresa que desee tener un alto nivel y ser una referente en el mercado debe de contar con una serie de características para cumplir con sus objetivos. Una herramienta fundamental es la llamada administración de sistemas que le ayuda a toda organización a gestionar eficientemente su data para poder tener una buena toma de decisiones, esta

brindará un impulso en sus operaciones lo que nos llevara a realizar una planificación abocado al mejoramiento del producto o servicio que se brinde.

Método Integral de Investigación Económica para mejorar La Administración Pública de Las Compañías Cooperativas Bancas Estatales, en El Estado Nueva Esparta (Rodríguez, 2016) Tiene como objetivo, Establecer un Método Integral de Investigación Económica para mejorar La Administración Pública de Las Compañías Cooperativas Bancas Estatales del Municipio Díaz del Estado Nueva Esparta.

Tiene como conclusión que, Dado el examen de las consecuencias obtenidas en el informe de indagaciones se puede resaltar que la finalidad especial propuesta fue obtenida plenteramente, lo que sobrelleva al éxito objetivo total. El análisis del dispositivo de obtención de información, brindó los siguientes resultados:

Los dirigentes de las Compañías Cooperativas Bancas Estatales, no cuentan con un contorno normativo competente para administrar eficazmente. Sin embargo, demuestra gran inclinación por estudiar, y adecuarse, para poder entrenar el Método de Investigación Económica. Por otro lado, los motivos del Banco Estatal se ven impactados, debido a la falta del entendimiento primordial de la misión, visión, y reglamentaria legal, es por ello, se le obstaculizaría orientar a los Bancos Estatales en la actualidad y en el porvenir para la obtención de las metas.

La investigación económica es controlada la mayoría de las ocasiones por participantes de la dirigencia del Banco Estatal, y disminuido son los sucesos que le mandan los folios de labor a un Contador Público Colegiado, mientras que la renovación de la investigación económica es desarrollada al término de la realización del presupuesto, lo cual desarrolla restricciones por no contar la investigación económica en el instante adecuado para la toma de acciones.

Las Sociedades Cooperativas Banco Estatal del Municipio Díaz no cuentan con políticas y pasos para el desarrollo de las labores. La falla de comunicado con las entidades supervisoras, apartan a los Banco Estatales de investigación renovada o de nuevas disposiciones. La única vía por el cual se informan con los entes supervisores, es por la Alcaldía del Municipio Díaz.

Todo lo que pueda predominar en la causalidad de la investigación económica es de gran relevancia, toda administración se verá plasmada en los papeles tales como estados financieros, libros contables, presupuestos y conciliaciones bancarias, los cuales deben desempeñar con los preámbulos de contabilidad de aprobación total y las políticas universales de contabilidad, para conseguir el dictamen de rendición de cuentas que será exhibido ante las entidades supervisoras como FUNDACOMUNAL y SUNACOOOP.

La mayoría de los Bancos Estatales les ha sido aceptada y han efectuado más de un plan, obedeciendo con su administración pública, sin embargo, informar haber tenido condiciones a lo largo de su administración social. Se comprobó en las herramientas empleadas en esta indagación, que entre las condiciones se prevé la ausencia de competencias en disciplina económica.

Es viable, la aplicación del Método Integral de Investigación Económica para mejorar la Administración Estatal de las Agrupaciones Cooperativas Bancos Municipales, debido a que la obligación de orientación, de información, de apoyo técnico, es obvia. Se pudo finalizar que en la actualidad los Bancos Municipales cuentan con la mayor parte de los medios suficientes para la empleabilidad de tal método sin duda

Los Dirigentes están cumplidamente aprovechados en reducir o suprimir las falencias detectadas mediante esta indagación, para obtener bases concretas que aseguren, consecuencias positivas en el instante de emplear el ejemplar determinado.

Se valora que, Se conoce que la organización no contaba con una eficiente administración por ese motivo se requiere emplear un Sistema para la data financiera de la empresa, además nos damos cuenta que la meta que busca la organización se le dificulta conseguirla por esa razón se le recomienda desarrollar un foda para que pueda conseguir una mejor gestión y pueda ser un referente ante sus similares.

Gestión de ganancias y seguimiento de analistas: un análisis de ecuaciones simultáneas (Hong, Huseynov, Zhang, 2014)

Utilizamos un sistema de ecuaciones simultáneas para examinar la relación entre la gestión de ganancias y el seguimiento de los analistas. Encontramos que las decisiones de los analistas de seguir a las empresas y las decisiones administrativas para administrar las ganancias se determinan conjuntamente. Las empresas con niveles más bajos de gestión de ganancias basadas en el devengo ofrecen un mejor entorno de información para atraer a los analistas a seguir. El seguimiento de los analistas, a su vez, tiene importantes efectos de monitoreo en el comportamiento gerencial y da como resultado niveles más bajos tanto de gestión de ganancias reales como basadas en la acumulación. El efecto del intermediario de información en el seguimiento de los analistas es mucho más débil para las "empresas sospechosas" que administran sus ganancias continuamente.

Por último, se concluye que, podemos apreciar un análisis de los ingresos obtenidos de las empresas las cuales tienen un seguimiento de parte de los analistas cuya misión es de encontrar aquella organización que cuente con una gestión óptima que le genere mayores ganancias que las demás. No obstante, los entes que presentan un nivel de gestión más bajos son tienden a ser vistosos ya que en ellos surge con mayor frecuencia el derecho de pago.

Tácticas de Recuperación y su conexión con la morosidad de retribución de bienes en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de bienes de

depuración de Lambayeque S.A 2015 (Nole, 2015). Tiene como objetivo: Determinar la conexión entre las tácticas de recuperación y la morosidad de pagos de bienes en EPSEL S.A. – Ferreñafe

Se concluye que, si existe conexión entre Tácticas de Recuperación la Morosidad de retribuciones, dado que la conveniencia de Pearson arrojó (719), por lo tanto, si existe conexión entre las tácticas de recuperación y la Morosidad de retribuciones de bienes en EPSEL SA – FERREÑAFE

Las tácticas de recuperación de esta empresa son ineficientes ya que los encuestados recomendaron que dicha empresa debe poner más énfasis en sus cobranzas.

Además, tiene mucha morosidad; las estrategias de cobranza son: implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno.

Se valora que: Nos encontramos en esta organización con un gran problema de morosidad, ya que sus estrategias de cobranzas son ineficientes.

Lo cual sería recomendable implementar una serie de nuevas estrategias de cobranza e implementar un sistema que contribuya con la reducción de la morosidad.

Tácticas de Recuperación para la optimización de la solvencia de GRAFITEXT CÍA. LTDA. Quito-Ecuador (Mediavilla, 2015) Tiene como objetivo: Optimizar la solvencia de la entidad Grafitext Cía. Ltda. Mediante la aplicación de tácticas en las cuentas por cobrar y en la cartera global

Se concluye que, La empresa no contaba con un análisis detallado de cartera, por lo que en este proyecto se realiza un análisis, que permite definir que una de las causas de la falta de liquidez en la empresa era la falta de planificación, gestión y control del área de crédito y cobranza.

Se valora que, En la presente organización podemos notar que su principal problema es que no implementaba un análisis de cartera.

Es por eso que se realiza un análisis, que nos da como resultado que una de las principales causas de su rendimiento en su flujo de efectivo era la mala planificación, gestión y control del área de crédito y cobranza.

La proyección táctica y su colaboración a las conexiones fronterizas entre Chile y Perú (Bórquez, 2019)

Lo que nos propone Kenneth Waltz aclara el procedimiento del actual informe. Chile y Perú, países cercanos que se disputan por obtener el procedimiento, sin duda cuentan con conveniencias suplementarias y un porvenir severamente relacionado, en singular en la razón que predomina hoy en las relaciones internacionales –descrita ya hace 40 años por Keohane y Nye, pero aún vigente– conocida como la interdependencia compleja. La presunción que defiende este informe es que la proyección táctica de una nación es una herramienta que no solo posibilita volver más eficaces sus empeños para la obtención de los fines nacionales, sino también afectaría indudablemente en las conexiones de este con sus fronterizos, al disminuir la vacilación y, en la inferencia, reducir la incertidumbre que –como lo propone Waltz– funciona en oposición de la decisión de contribuir. Para los impactos, en primeramente se afrontará el significado de proyección táctica, en cuanto a sus seguimientos, finalidad y presentaciones. Más adelante, se realizara una verificación de la conexión histórica y actual entre ambas naciones, para culminar con ciertas resoluciones y consideraciones.

Se valora que, en el presente trabajo se busca la unión de dos elementos cuyas operaciones tienen similitudes y poseen una relación muy estrecha, para poder afianzar esa relación se busca desarrollar una estrategia que sirva de herramienta para estos dos puedan conseguir sus objetivos de manera conjunta.

Estrategias de inversión, duración y salida para start-ups corporativas e independientes respaldadas por capital de riesgo. (Guo, Lou, Pérez, 2015)

Proponemos un modelo de inversión, duración y estrategias de salida para nuevas empresas respaldadas por fondos de capital de riesgo (VC) que explican el alto nivel de incertidumbre, la asimetría de información entre los de adentro y los de afuera, y la tasa de descuento. Nuestro análisis predice que las nuevas empresas respaldadas por fondos corporativos de capital riesgo permanecen por un período de tiempo más largo antes de salir y recibir mayores cantidades de inversión que las financiadas por fondos de capital riesgo independientes. Aunque una mayor duración conduce a una mayor probabilidad de una salida a través de una adquisición,

Una inversión mayor aumenta la probabilidad de una salida a bolsa. Estas predicciones encuentran un fuerte apoyo empírico.

Se valora que, en el siguiente artículo encontramos el problema que presentan las corporaciones al momento de realizar una subvención en la bolsa de valores, es por eso que se decide implementar una estrategia cuyo objetivo proponer un ejemplar de cómo invertir para estas empresas lo cual les instruirá y facilitará en este rubro.

Gestión de marca y estrategias contra la falsificación. (Qian, 2014)

En este documento, proporciono una teoría para las estrategias de protección de marca para reducir la falsificación bajo los débiles derechos de propiedad intelectual. Mi marco teórico tiene implicaciones generales para las inversiones endógenas de costo hundido como un medio para disuadir a los falsificadores. Mi modelo incorpora dos capas de información asimétrica en la que pueden incurrir las falsificaciones: falsificadores que engañan a los consumidores y compradores de falsificaciones que engañan a otros consumidores. Las marcas tienen un conjunto de instrumentos a su disposición para sostener un equilibrio de separación frente a las falsificaciones. Una de las predicciones teóricas de este estudio es que la entrada falsificada induce a las marcas establecidas a introducir nuevos

productos. Esto ayuda a explicar las estrategias de innovación que emplean las empresas auténticas en respuesta a la entrada de falsificadores en la práctica. Los precios auténticos aumentan si y solo si la calidad de la falsificación es inferior a un nivel umbral. Además, el modelo demuestra cómo los productores auténticos podrían invertir en la auto-aplicación para aumentar los incentivos de los falsificadores para separarse de las marcas. Una mejor gestión de canales a través de las tiendas de la compañía y otros dispositivos costosos son formas de señales que no son de precio y complementan las propias fuerzas de la compañía contra las falsificaciones. Estas predicciones se validan utilizando datos de panel únicos recopilados de compañías de calzado chinas que cubren los años 1993-2004. Los datos revelan además que las empresas con peores relaciones con el gobierno invierten más en diversas estrategias de autoevaluación, que son efectivas para reducir las ventas falsificadas, y que el conjunto de estrategias son complementos y no sustitutos entre sí.

Se valora que, este artículo desarrolla la teoría de estrategias para generar un plan contra la adulteración de marcas para esto se realiza una inversión interna para combatir este problema esto brindara una ayuda a esparcir la idea de esta técnica y generar una mayor venta de estas marcas sin ningún inconveniente.

Subvención de la banca mercantil para las micro, pequeñas y medianas entidades en México (Padilla, Fenton, 2013)

Tiene como meta, aprender la táctica de ofrecimiento de préstamos a las MiPymes por parte de la banca mercantil en México, así como analizar las causas que la motivan o la dificultan. Para ello, en 2011 se emitió un sondeo detallado entre las bancas mercantes que funcionan en la región.

En esta se comprueba que se halla un aumento rédito por alargar el préstamo a las MiPymes, pese a que aquellos préstamos demuestran aun una mínima porción del portafolio general. Se identificaron tres distintos diseños comercios, con discrepancias fundamentales en las tácticas

continúas para observar a este sector de entidades. Las causas que establecen un gran obstáculo para el ofrecimiento de préstamos son la presentación de referencias reducidas, errores en el método de salvaguardar a los demandantes, el incumplimiento, y las conversiones de sucesos y desacuerdos que la banca mercante ha vivido en las recientes tres décadas.

Tiene como conclusión, En el presente proyecto se brinda referencias minuciosas referente de la táctica de la banca mercantil para otorgar préstamos a las MiPymes, consecuente de un sondeo a fondo y característico de la banca mercantil en México. Esta indagación experimental, la primera en su especie en la nación, permite certificar o rebatir la suposición en base a las dificultades que obstaculizan la oferta de préstamos a este sector. Conviene recalcar que en este examen se manifiesta la posición de la oferta (la banca mercantil), que es un fragmento del examen y debe ser reforzado con la aparición de peticiones (organizaciones).

Se valora que, Como podemos ver esta investigación nos describe sobre la táctica de la banca mercantil y como esta nos permite brindar préstamos a medianas y pequeñas empresas, además esta investigación genera varias ideas para que se logre establecer este negocio en este sector. Es importante señalar que debemos administrar de manera eficiente en la banca comercial y que esta debe de trabajar de manera conjunta con su organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

El tipo de investigación a llevar a cabo es básica – aplicada porque especifica una verdad y desarrollará la conexión entre la variable 1 (Gestión Financiera) y la variable 2 (Estrategias de Cobranza)

Diseño de investigación:

Para el actual proyecto, el boceto de indagación que se empleara es el modelo no experimental, ya que no se trata de modificar apostando las variables; es decir, no se utilizara la administración económica y tampoco la variable estrategias de cobranza.

Lozada describe así el modelo de indagación aplicada ya que dice que, la indagación aplicada busca la producción de entendimiento con adaptación natural a las dificultades de la asociación o el grupo lucrativo. Esta se cimienta específicamente en los descubrimientos técnicos de la indagación fundamental, desempeñándose del desarrollo de relación entre la teoría y el beneficio (Lozada, 2014).

Sampieri, sustenta lo siguiente, el modelo de indagación que se efectuó fue de boceto no experimental, ya que no se utilizarán decididamente las variables. Se verificará la manifestación tal y como están en su entorno habitual, para luego examinarlo. Y será de corte transversal porque se desarrollará en un instante y periodo predispuesto (Sampieri, 2014).

El nivel del proyecto es descriptivo ya que este, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010)

El nivel del proyecto es correlacional ya que, establece la alteración en unos elementos en conexión con otros (covariación).

Señalada para determinar conexiones estadísticas entre cualidades o manifestaciones, pero no maneja de primera mano a instaurar conexiones de causa-efecto entre ellos (Herrera, 2014)

Y por último tenemos el nivel transversal que se, emplea indagaciones transversales, en vez de realizar una búsqueda de una variable, durante 5 o más años, se examina esa variable contemporáneamente en un solo año (Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, 2014).

El enfoque cuantitativo de la indagación es, una de las proposiciones del plano cuantitativo es "averiguar la regularidad de mensuración o señaladores comunitarios con el propósito de expandir sus efectos a habitantes o disposiciones amplias. Laboran principalmente con el número, la nota cuantificable" (Galeano, 2004).

3.2 Variables y operacionalización:

En esta investigación se presenta la gestión financiera como una técnica la cual pertenece a la teoría financiera trata de aceptar cualquier tipo de financiación si el valor actual total es positivo. Esta técnica es efectiva siempre y cuando se incremente el valor de las acciones de la empresa.

También encontramos las estrategias de cobranza la cual se encuentra relacionada a la teoría de gestión de crédito la cual permite tomar decisiones oportunas para la recuperación de los activos de la empresa.

"La administración inversionista es aquella doctrina que se recomienda establecer entre el valor y tomar decisiones en la fijación de bienes, incluyendo obtenerlos, financiarlos y gestionarlos. Es así como la administración inversionista se encarga de examinar las resoluciones y hechos que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las

ocupaciones de las entidades, incluyendo su logro, empleo y manejo. ”
(Córdoba, 2016, p.13)

Actualmente las empresas buscan el crecimiento de su capital hacienda uso de este instrumento, es así como se realizará una serie de decisiones financieras dentro de la empresa para poder tener un mejor análisis y desarrollar las operaciones económicas de la organización la cual permitirá alcanzar sus objetivos y obtener un mayor manejo.

Ante lo ya mencionado cabe resaltar que este tipo de Gestión Financiera es una opción más viable ante la necesidad de maximizar las riquezas para optimizar de esa manera elegir elecciones sobre el uso de medios financieros que se implementa en las actividades financieras.

“Las Tácticas de Cobranza se definen, las tácticas y diplomacias de cobranza. Las tácticas determinan los medios de cobro, los juicios de acuerdos como los periodos, remisiones, quitas, todos ellos propios al fragmento que se haya concretado y que de seguro tendrán un impacto más exacto de obtener que los usuarios cumplan con las cancelaciones de sus obligaciones. ” (Morales, Morales, 2014, p.146)

Bueno tomando en cuenta la definición descrita, el autor de esta teoría piensa que las estrategias de cobranza determinan una serie de fases para realizar la cobranza, además de aplicar una perspectiva conveniente de cómo brindar ampliaciones, claro teniendo en cuenta el giro del negocio y de que se logre la disminución de clientes deudores.

Dicho esto, respaldamos de manera contundente que aquellas Estrategias de Cobranza son las más pertinentes ya que se adecuan de forma óptima con las necesidades que presenta la organización, además permitirá lograr uno de los propósitos principales como la reducción de la cartera de morosidad que presenta el área correspondiente de la organización.

Teniendo en cuenta todas estas premisas debemos de buscar mejorar la gestión financiera para lograr sus objetivos los cuales son:

Incrementar las finanzas de los asociados, esto se refiere al objetivo que desea todo inversor, que acepta un riesgo al integrar sus bienes en una compañía, con la posibilidad de ver acrecentar su financiación.

Respecto a lo indicado en el concepto da entender que debemos de hacer una buena inversión claro que esta conlleva algunos riesgos, pero si tomamos las decisiones correctas y hacemos uso de nuestros recursos podremos llegar a la meta deseada.

Maximizar las ganancias, este debe ser la finalidad a futuro, ya que las utilidades deben sostenerse en el periodo.

Dado este concepto llegamos a pensar que debemos mantener un rendimiento para llegar a realizar un objetivo a largo plazo, es por eso que además de tener que sostenerse todo período también a la vez lo deberá de realizar con sus utilidades.

Acrecentar la remuneración de la gerencia, este debe manejar el logro de la mayor productividad de los bienes dados a ordenación de la sociedad.

En dicho concepto podemos observar que para que la empresa logre aumentar el pago del área administrativa debemos de alcanzar el mayor rendimiento de los recursos lo cual se lograra con una buena toma decisiones por su parte.

La finalidad de conducta, hace referencia a que la sociedad no es una casualidad de bloque en el medio donde actúa, debe interaccionar con su ambiente y ejecutar las pautas dadas.

Este concepto trata de que la empresa conozca todo aspecto que la rodea para eso deberá interactuar con su entorno, eso sí deberá a la vez de cumplir con un cierto número de normas a las que deberá someterse.

Obligación Comunitaria, esto refiere a que la organización y su administración económica posee compromisos con la comunidad donde participan; la pertenencia individual debe ejecutar una finalidad comunitaria. Gracias a esta definición, nos damos cuenta que toda empresa cumple con ciertas obligaciones con la sociedad, la cual le brindara beneficios a su respectiva propiedad privada ya que esta se encuentra englobada en un deber conocido como función social.

Tomando en cuenta las estrategias de cobranzas debemos de saber cuáles son sus fases para desarrollarlas e implementarlas dando a conocerlas como:

Prevención, estos son los actos conllevados a prevenir la falta del reintegro de un socio, reducir el peligro de adeudos en la cartera de los cargos por recaudar y confirmar los componentes que se requieren para iniciar por si incrementa los clientes que no cancelen, como es el tema de hechos lícitos, ya sea con los legistas de la organización o mediante un bufete capacitado en el restablecimiento de socios deudores.

En esta definición podemos ver que su principal función es prever o evitar el incumplimiento de pago ya que si no se lleva un control sobre este a largo plazo será muy difícil disminuir clientes de mora.

Cobranza, son los actos llevados a recuperar las deudas en anticipadas situaciones de morosidad, donde aún la entidad anhela prolongar el contacto de comercio con el socio, ya que todavía subsiste los medios de realizar comercio de forma productiva.

Luego de lo expresado, vemos que por el bienestar del negocio debemos de forma rápida recobrar adeudos, ya que se desea prolongar el contacto de comercio con los clientes.

Restauración, estos son los actos conllevados a recuperar las deudas de préstamos en morosidad con una larga duración, quizás la organización no anhela prolongar el contacto de comercio con él socio, ya que toma en

cuenta que no le abonaran los socios las deudas, y es como invertir efectivo en vano.

En dicha definición, vemos que en este tipo de rubros se hace muy común que un cliente moroso no cumpla con sus obligaciones esto significa que el incumplimiento de negociación para con la empresa desarrolla un inconveniente en sus cuentas por cobrar lo cual se debe de solucionar con técnicas de cobranza.

Extinción, estos son los actos conllevados a inscribir de forma enumerada los adeudos por recobrar como canceladas cuando los socios han liquidado los prestamos dados.

Teniendo en cuenta dicho concepto, cuando hacemos una revisión en el registro contable de cuentas por cobrar debemos de hacer un ajuste al encontrarnos en esta situación nos lleva a implementar a una postergación recurrente de pago lo cual nos permitirá seguir con nuestras operaciones sin ningún problema estando dentro de un período por culminar.

Debemos de tener en cuenta proporcionar argumentos sólidos con base es por eso que hacemos uso y empleo de referencias relacionadas al tema de investigación para lograr una contundente estabilidad y además nos sirva de guía en el tema a desarrollar.

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población:

El Autor Lerma nos dice "La población es la agrupación de todos los componentes de la misma categoría que muestran una propiedad establecida o que competen a una misma descripción, y a cuyos componentes se le examinaran sus particularidades y conexiones. (Lerma, 2016)

La población está constituida por 48 trabajadores de la Cooperativa El Tumi en Jesús María, durante el año 2020. En tal interpretación la población es de condición finita, porque se pueden enumerar todos los participantes en el análisis.

Criterios de Selección

Interno

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Área de negocios
- ✓ Área de logística
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Tesorería

Externo

- ✓ Área contable
- ✓ Área de administración
- ✓ Gerencia
- ✓ Almacén

Muestra:

En la investigación es de suma importancia la muestra ya que nos ayudará a recolectar el conocimiento deseado sobre el tema desarrollado dentro de la empresa.

Además, sabemos que, la muestra es la sección de la población que se estima figurativa de un mundo y se escoge para conseguir referencias acerca de las variables objeto de estudio. (Muñoz, 2015)

Muestreo:

En este punto daremos importancia al instrumento conocido como muestreo, ya que nos permitirá la resolución de problemas mediante la extracción de datos estadísticos de la empresa donde se desarrolla la investigación.

Tanto Heitele (1975) como Burrell y Biehler (2011) especifican el muestreo como concepto estadístico primordial, al relacionar estadística y probabilidad y porque su análisis y la adquisición de ejemplares de las reparticiones ejemplares, colaborar al desarrollo de la estadística. (Batanero, Gea, Begué, 2019)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En la capacidad aplicada fue la indagación la cual es considerada como la forma para conocer la percepción de la persona encuestada, ello se planteó con el fin de recolectar datos para poder ver si la administración económica se coordina con las estrategias de cobranza.

En cuanto al instrumento utilizado fue un cuestionario el cual paso por procesos de validación y confiabilidad

Ficha técnica de la variable Gestión Financiera

Nombre: cuestionario para estimar la Gestión Financiera

Autor: Salas Párraga, Rafael Alejandro

Año: 2020

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la gestión financiera con las estrategias de cobranza de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Contenido: Consiste en la elaboración de 39 ítems, determinados en 5 dimensiones (maximizar el capital de los accionistas, maximizar las utilidades, maximizar la retribución de la administración, objetivos de comportamiento, responsabilidad social) y 12 indicadores (meta, riesgo, recursos, inversión, objetivo a largo plazo, utilidades, rendimiento de los recursos, disposición de la empresa, interactuar con el entorno, normas, obligaciones con la sociedad, propiedad privada, función social)

Administración: Personal

Calificación: El cuestionario este hecho por 5 probables alternativas (1, 2, 3, 4,5) fundadas por la escala de Likert.

Seguidamente, se detalla la categorización de respuestas

Tabla 2

Puntuación del cuestionario para estimar la gestión financiera

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

Ficha técnica de la variable Estrategias de Cobranzas

Nombre: cuestionario para estimar las Estrategias de Cobranzas

Autor: Salas Párraga, Rafael Alejandro

Año: 2020

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la gestión financiera con las estrategias de cobranza de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Contenido: Consiste en la elaboración de 8 ítems, determinados en 4 dimensiones (prevención, cobranza, recuperación, extinción) y 9 indicadores (evitar incumplimiento de pago, disminuir clientes o riesgo de mora, recobrar adeudos, relación de negocio, cliente, cliente moroso, incumplimiento de negociación, registro contable de cuentas por cobrar, postergación recurrente de pago)

Administración: Personal

Calificación: El cuestionario este hecho por 5 probables alternativas (1, 2, 3, 4, 5) fundadas por la escala de Likert.

Seguidamente, se detalla la categorización de respuestas

Tabla 2

Puntuación del cuestionario para estimar las estrategias de cobranza

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

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

Según Bernal (2016); es legítimo cuando calcula aquello para lo cual está adscrito. (P.247). La herramienta que se empleó se sometió a un dictamen de especialistas, de la escuela profesional de Contabilidad, facultad de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Callao, los cuales son:

Tabla 3

Validez de instrumento

GRADO ACADÉMICO	APELLIDOS Y NOMBRES	APRECIACIÓN
Mgtr.	Gonzales Moncada, Teresa	Aplicable
Mgtr.	Gamarra Orellana, Nora	Aplicable
Doct.	Collahua Enciso, Jorge	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad

Para Cohen y Swerdlik (2015), dos particularidades considerables en toda medida son la confiabilidad y la validez; al relacionarse a cualquier herramienta de medida

en el espacio de las disciplinas colectivas y del comportamiento, se reflexionan estas dos características como periodos claves de la mencionada “solidez psicométrica” de la herramienta (p.45).

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento sobre gestión financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,996	39

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0,996 el cual está entre el rango de 0,61 a 0,80 por lo que se acepta que el instrumento muestra una alta fiabilidad. Referente a la variable gestión financiera se evaluó mediante la formulación de encuesta a 47 trabajadores que se encuentran en la cooperativa el Tumi en Jesús María, se señala enfatizar que el cuestionario empleado comprende 39 ítems.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento sobre estrategias de cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	8

El coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0,988 el cual está entre el rango de 0,61 a 0,80 por lo que se acepta que el instrumento muestra una alta fiabilidad. Referente a la variable estrategia de cobranza se evaluó mediante la formulación de encuesta a 47 trabajadores que se encuentran en la cooperativa el Tumi en Jesús María, se señala enfatizar que el cuestionario empleado comprende 8 ítems.

3.5 Procedimientos:

La encuesta, es la destreza o herramienta aplicada, la estrategia de trabajo de indagaciones es el grupo de rastros establecidos para su boceto y dirección, y para la recolección de la información conseguida. (Fábregues, Meneses, Gómez, Hélène, 2016)

3.6 Método de Análisis de datos:

Cih, Moreno, Cárdenas (2018) El coeficiente Alfa Cronbach es una medida de confiabilidad ampliamente usada, por lo que ello es empleado para ver la fiabilidad de los instrumentos. Los datos recolectados son presentados en tablas y figuras de frecuencias y porcentajes y para la demostración de suposición se empleará la justificación de correlación de Rho de Spearman

3.7 Aspectos Éticos:

Se logró con el cumplimiento de la ética profesional en todo sentido para el avance del actual estudio, con valores importantes, desde una idea práctica mediante políticas. Al desarrollar la investigación, se consideraron los próximos principios: Metas, Habilidades profesionales, Confiabilidad y el Acuerdo ético profesional.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Niveles y porcentajes de la gestión financiera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	52,1
	Eficiente	23	47,9
	Total	48	100,0

Fuente: Base de datos

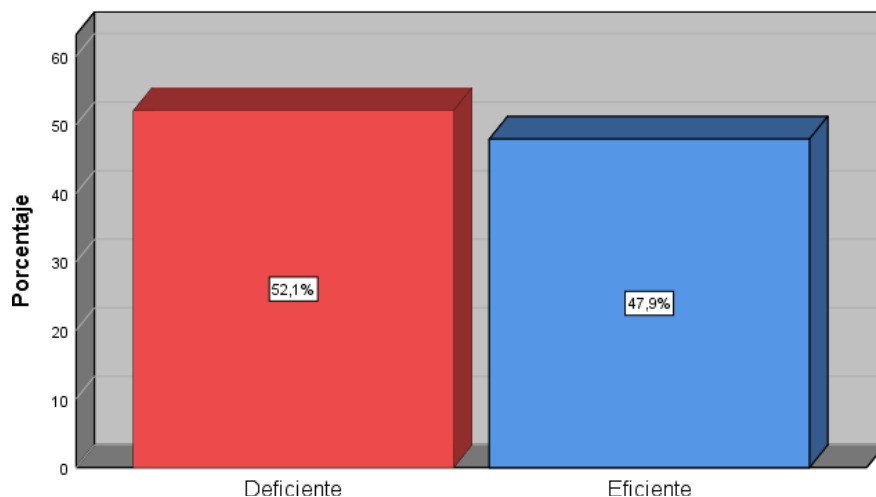


Figura 1. Porcentajes de la variable gestión financiera

Los datos de la tabla e imagen respectiva muestran las contestaciones de las indagaciones aplicada a los 48 empleadores de la Cooperativa el Tumi donde del total de encuestados 25 trabajadores consideran que es deficiente la gestión financiera lo cual es representado por un 52,1%, mientras que 23 trabajadores la consideran eficiente lo cual es representado por el 47,9%

Tabla 7

Niveles y porcentajes de las dimensiones de la gestión financiera

Niveles	Maximizar el capital de los accionistas		Maximizar las utilidades		Maximizar la retribución de la administración		Objetivos de comportamiento		Responsabilidad social	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	24	50.0	24	50.0	24	50.0	24	50.0	24	50.0
Eficiente	24	50.0	24	50.0	24	50.0	24	50.0	24	50.0
TOTAL	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0

Fuente. Base de datos

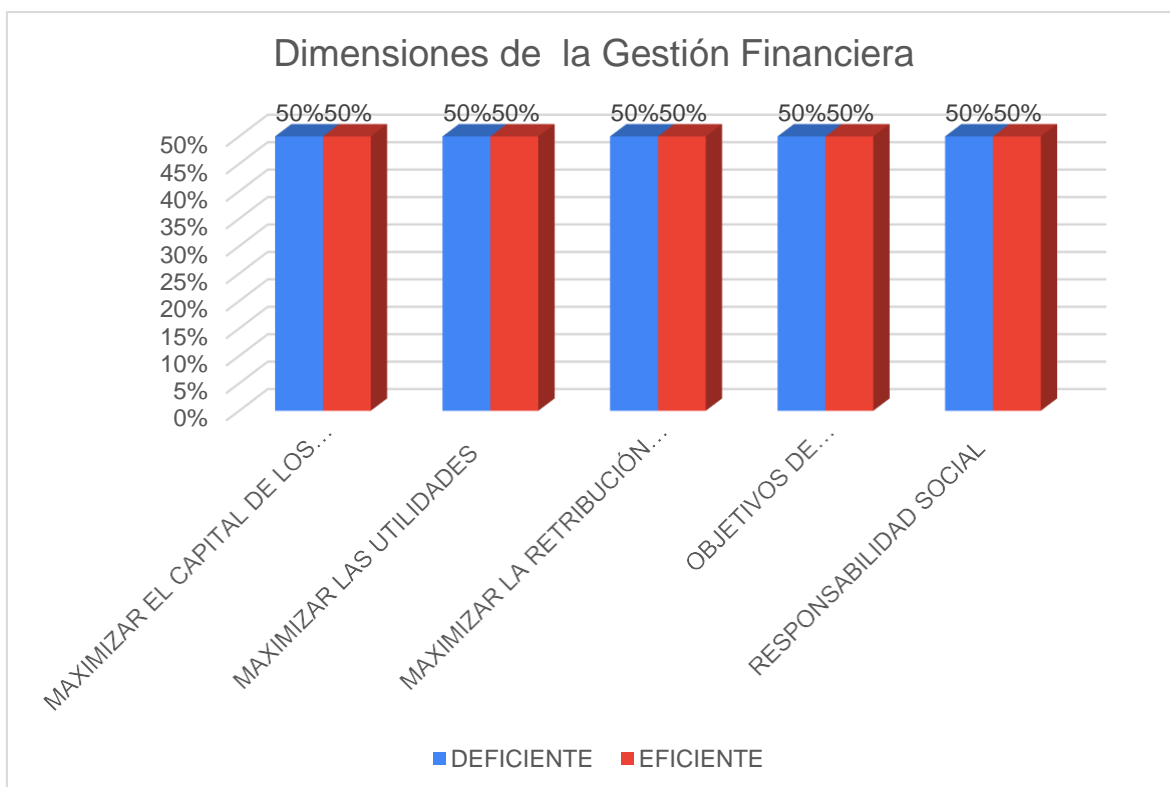


Figura 2. Porcentaje de las dimensiones de la administración financiera

Respecto a las dimensiones de la gestión financiera se tiene que en cuanto a maximizar el capital de los accionistas, maximizar las utilidades, maximizar la retribución de la administración, objetivos de comportamiento, responsabilidad social, del total de los 48 trabajadores encuestados de la cooperativa el Tumi el 50% considera que se desarrollan de manera deficiente cada una de ellas como se modela en la tabla y forma respectiva, así mismo el otro 50% consideran que es eficiente el desarrollo de cada una de las dimensiones mencionadas

Análisis descriptivo de la variable estrategias de cobranza

Tabla 8

Niveles y porcentajes de la variable estrategia de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Incompetente	24	50,0
Competente	24	50,0
Total	48	100,0

Fuente. Base de datos

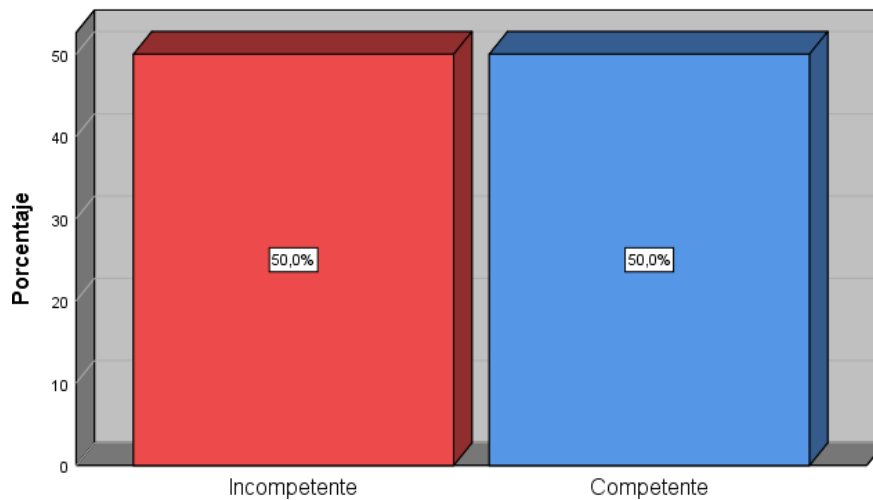


Figura 3. Porcentajes de la variable estrategias de cobranza

Los datos de la tabla e imagen respectiva muestran las contestaciones de las indagaciones aplicada a los 48 trabajadores de la Cooperativa el Tumi donde del total de encuestados 24 trabajadores consideran que incompetente las estrategias de cobranza implementadas lo cual es representado por un 50%, mientras que 24 trabajadores la consideran competente que se apliquen estas estrategias de cobranza lo cual es representado por el 50%. Es decir, que considera que este procedimiento puede ser incompetente o competente

Tabla 9

Niveles y porcentajes de las dimensiones de las estrategias de cobranza

Niveles	Prevención		Cobranza		Recuperación		Extinción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	24	50.0	24	50.0	24	50.0	24	50.0
Eficiente	24	50.0	24	50.0	24	50.0	24	50.0
TOTAL	48	100.0	48	100.0	48	100.0	48	100.0

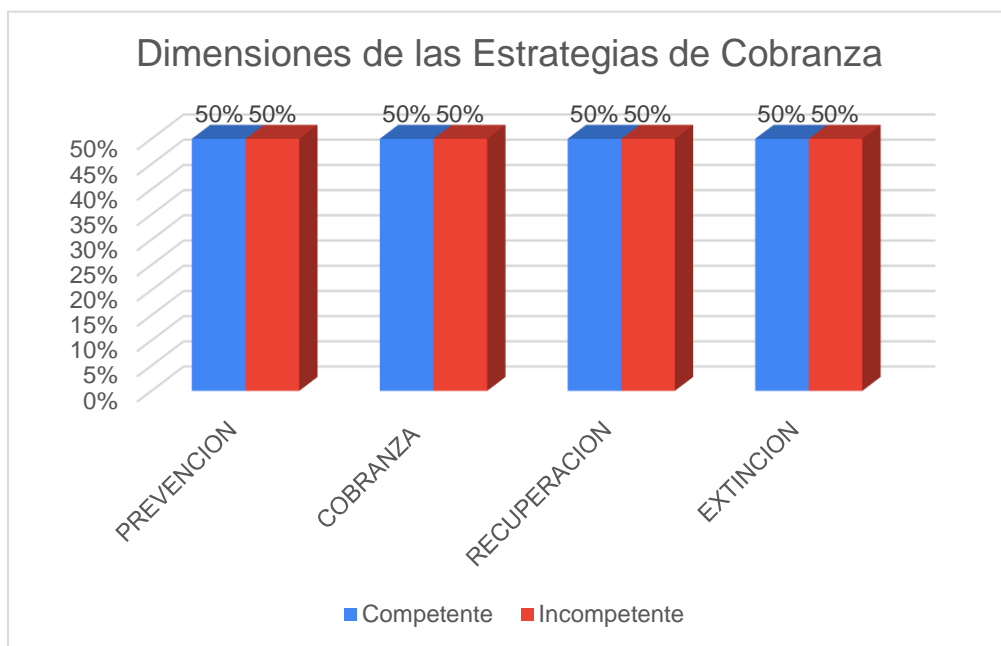


Figura 4.

Porcentaje de las dimensiones de las estrategias de cobranza

Respecto a las dimensiones de las estrategias de cobranza implementadas en la Cooperativa el Tumi se tiene que, en cuanto a prevención, cobranza, recuperación y extinción, del total de los 48 trabajadores encuestados de la cooperativa el Tumi el 50% considera que se desarrollan de manera competente cada una de ellas como se refleja en el tablero y forma respectiva, así mismo el otro 50% consideran que es incompetente el desarrollo de cada una de las dimensiones mencionadas

4.2. Prueba de hipótesis

Para el proceso de contrastación de hipótesis se considera lo siguiente:

1. Nivel de insignificancia: $\alpha=0.05 \rightarrow$ 5% de margen máximo de error
2. Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0
 $p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

Hipótesis general

H₁: La Administración Económica se enlaza con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

H₀: La Administración Económica no se enlaza con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Tabla 10

Adecuación entre la administración financiera y las estrategias de cobranza

			Gestión financiera	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Gestión financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Estrategias de cobranza	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Toma de decisión

Los datos muestran que hay correlación natural y elocuente entre la administración financiera y las tácticas de cobranza, además el valor de la significancia $p = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, existiendo evidencias estadísticas para aceptar que la Administración Económica se enlazan con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Hipótesis específica primera

H₁: El Capital de los accionistas se relaciona con la mejora de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

H₀: El Capital de los accionistas no se relaciona con la mejora de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Tabla 10

Correlación entre el capital de los accionistas y las estrategias de cobranza

		Capital de los accionistas		
		Estrategias de cobranza		
Rho de Spearman	Capital de los accionistas	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Estrategias de cobranza	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Toma de decisión

Los datos muestran que hay correlación directa y significativa entre el capital de los accionistas y las estrategias de cobranza, además el valor de la significancia $p = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, existiendo evidencias estadísticas para aceptar que El Capital de los accionistas se relaciona con la mejora de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Hipótesis específica segunda

H₁: Las utilidades se relacionan con el uso de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

H₀: Las utilidades no se relacionan con el uso de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Tabla 11

Correlación entre las utilidades y las estrategias de cobranza

			Utilidades	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Utilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Toma de decisión

Los datos muestran que hay adecuación natural y elocuente entre las utilidades y el uso de las estrategias de cobranza, además el valor de la significancia $p = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, existiendo evidencias estadísticas para aceptar que Las utilidades se relaciona con el uso de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Hipótesis específica tercera

H₁: La retribución de la administración se relaciona de forma positiva con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

H₀: La retribución de la administración no se relaciona de forma positiva con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Tabla 11

Correlación entre la retribución de la administración y las estrategias de cobranza

			Retribución de la administración	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Retribución de la administración	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Toma de decisión

Los datos muestran que hay adecuación natural y elocuente entre la retribución de la administración y las estrategias de cobranza, además el valor de la significancia $p = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, existiendo evidencias estadísticas para aceptar que las retribuciones de la administración se relacionan de forma positiva con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Hipótesis específica cuarta

H₁: Los objetivos de comportamiento se relacionan con el cumplimiento de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

H₀: Los objetivos de comportamiento no se relacionan con el cumplimiento de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Tabla 12

Correlación entre los objetivos de comportamiento y las estrategias de cobranza

			Objetivos de comportamiento	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Objetivos de comportamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Toma de decisión

Los datos muestran que hay correlación directa y significativa entre los objetivos de comportamiento y las estrategias de cobranza, además el valor de la significancia $p = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, existiendo evidencias estadísticas para aceptar que Los objetivos de comportamiento se relaciona con el cumplimiento de las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Hipótesis específica quinta

H₁: La responsabilidad social se relaciona con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

H₀: La responsabilidad social no se relaciona con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

Tabla 13

Correlación entre la responsabilidad social y las estrategias de cobranza

			Responsabilidad social	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Toma de decisión

Los datos muestran que hay adecuación natural y elocuente entre la responsabilidad social y las estrategias de cobranza, además el valor de la significancia $p = 0.000 < 0.05$; por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula, existiendo evidencias estadísticas para aceptar que La responsabilidad social se relaciona con las Estrategias de Cobranza en la Cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020

V. DISCUSIÓN:

De acuerdo a los datos presentados en el capítulo resultados se llegó a determinar que la gestión financiera entendida como una técnica efectiva siempre que incrementa los valores de las acciones de la empresa se relaciona con las estrategias de cobranza de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020, para Morales, Morales (2014) las estrategias de cobranza van a permitir tomar decisiones oportunas para la recuperación de los activos de la empresa.

Se tiene además según lo manifestado por Bravo, Zurita, Cerezo,(2017) quienes señalaron así mismo que la gestión financiera va permitir un control adecuado sobre las resoluciones que permitan a la mejora de la entidad por ello como se evidencio en la investigación hay todavía un 50% de los encuestados que señalaron que esta gestión financiera es deficiente lo cual debe ser mejorado como señalo Salazar(2017) en su estudio al afirmar que se necesita optimizar la gestión financiera para tener un mejor empleo de los bienes de la compañía.

También se puede mencionar que los efectos de la actual indagación reflejaron que el aumentar el dinero de los asociados, aumentar la remuneración de la gestión como maximizar las utilidades está relacionada con el uso de las estrategias de cobranzas de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020, al respecto Carballo, Arellano, Ríos, (2018) señalaron que la gestión de procesos es una herramienta indispensable para la administración de toda la empresa para poder llevar un a gestión financiera eficiente que permita tomar decisiones adecuadas con el fin de brindar un mejor servicio pero hay que precisar que si la empresa recupera sus activos ello le permitirá tener mejor liquides maximizando de esta manera las utilidades, el capital de los accionistas y así mismo poder implementar estrategias adecuadas para mejorar por lo que las estrategias de cobranza cobran importancia en este proceso ya que como sostenía Morales (2014) ello nos va permitir recuperar esos activos.

Finalmente el estudio llevo a considerar que los objetivos de comportamiento y la responsabilidad social que se da en la cooperativa el Tumi se relaciona con las estrategias de cobranza, si como empresa se busca lograr objetivos que se plantean juega en ello un rol importante la labor de los directivos quienes lideran y ejecutan los procesos de gestión que se implementan así como plantean las estrategias idóneas para el proceso de cobranza, en el estudio de Rodríguez (2016)9 señalo también la importancia del rol de los directivos en este proceso manifestando además que los dirigentes de las Sociedades Cooperativas Bancas Estatales, no cuentan con un contorno profesional apto para administrar

eficazmente así mismo existe una carencia de confianza con las entidades controladoras, que aíslan a los Banco Comunales, pero que se ve en los directivos el deseo de capacitarse para mejorar.

Por su parte Nole (2015) en su estudio tuvo resultados similares al presentado al concluir que hay conexión entre las tácticas de recuperación empleadas con la dilación de retribuciones por ello es necesario como señalo Mediavilla (2015) hacer un análisis detallado de la cartera de clientes con los que se cuenta para ver la liquides con la que se cuenta y poder planificar una adecuada gestión y control del área de créditos y cobranzas.

VI. CONCLUSIONES:

Los antecedentes recogidos en la labor de campo en el cual se aplicó las encuestas a los 48 trabajadores de la Cooperativa el Tumi han sido analizados e interpretados permitiendo llegar a concluir que:

Primero: Se determinó que la administración económica se enlazan con las estrategias de cobranza de la cooperativa el Tumi en Jesús maría en el año 2020, ya que se obtuvo que el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$; además se puede corroborar que si se lleva a cabo una adecuada administración económica las estrategias de cobranza serán competente, ya que los valores presentados han permitido afirmar que el 50% lo considera incompetente y el otro 50% lo considera competente.

Segundo: Así mismo respondiendo al objetivo específico primero se determinó que el capital de los accionistas se relaciona con la mejora de las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, ya que se obtuvo que el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$; así mismo se afirma que si se realiza de forma eficiente el maximizar el capital de los accionistas ya que los datos mostraron que un 50% considera que es deficiente ello se debe a que se desarrollan de manera competente las estrategias de cobranza.

Tercero: Respecto objetivo específico segundo planteado se determinó que las utilidades se relacionan con el uso de las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, ya que se obtuvo que el valor de significancia

$p = 0.000 < 0.05$; así mismo se afirma que si se realiza de forma eficiente el maximizar las utilidades ello se debe al uso de las estrategias de cobranza implementadas de forma competente.

Cuarto: Respecto objetivo específico tercero planteado se determinó que la retribución de la administración se relacionan de forma positiva en las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, ya que se obtuvo que el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$; así mismo se afirma que si se realiza de forma eficiente la retribución de la administración lo cual es considerado por el 50% de los trabajadores como deficiente ello se debe a las estrategias de cobranza desarrolladas de forma incompetente.

Quinto: Así mismo los datos permiten determinar que los objetivos de comportamiento se relacionan con el cumplimiento de las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, ya que se obtuvo que el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$

Sexto: Finalmente en cuanto al objetivo específico quinto planteado se determinó que la responsabilidad social se relacionan con las estrategias de cobranza en la cooperativa el Tumi de Jesús maría en el 2020, ya que se obtuvo que el valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$; así mismo se afirma que si se realiza de forma eficiente la responsabilidad social lo cual es considerado por el 50% de los trabajadores como deficiente ello se debe a las estrategias de cobranza desarrolladas de forma incompetente.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados se sugiere lo siguiente:

Es necesario e importante que los gerentes de la cooperativa cuenten con información financiera oportuna a efectos de conocer la situación actual de la cooperativa.

A los directivos de la cooperativa realizar un plan de estrategias de cobranza a implementarse el cual debe ser socializado para generar compromisos en cada

trabajador y poder recuperar dichos activos.

Implementar una gestión financiera que involucre procedimientos y técnicas destinadas a suministrar información sobre la liquidez, rentabilidad y gestión empresarial.

Así mismo elabora un plan de gestión financiera a ejecutarse en la que se consideren los aportes de los accionistas y convertirlos en objetivos estratégicos a lograrse lo que servirá para posesionarse como una cooperativa líder en el mercado.

Brindar una información necesaria a los accionistas que les permita considerar los activos que involucra el poder cobrar deudas pendientes, para lo cual se debe hacer inversiones desde punto de vista legal que permitirán recuperarlas.

Referencias

Córdoba (2016, p.13). GESTIÓN FINANCIERA

Morales, Morales (2014, p. 146). ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Bravo, Zurita, Cerezo (2017). LA GESTIÓN FINANCIERA APLICADA A LAS ORGANIZACIONES

Salazar (2017). GESTIÓN FINANCIERA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA ONG SOCIOS EN SALUD SUCURSAL PERÚ, LIMA 2017 Y SU LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ECONOMÍA, EMPRESA Y SALUD

Carrillo, (2015). LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AZULEJOS PELILEO Y SU LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA AMBATO-ECUADOR 2015

Carballo, Arellano, Ríos, (2018). LA GESTIÓN DE PROCESOS ESBELTOS COMO PRINCIPIO DE MEJORA. UN CASO APLICADO A UNA COMERCIALIZADORA

Rodríguez, (2016). SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LA GESTION PÚBLICA DE LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS BANCOS COMUNALES, EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA

Nole, (2015). ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA

MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONA FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYAQUE S.A 2015

Mediavilla (2015). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA LIQUIDEZ DE GRAFITEXT CÍA. LTDA. QUITO-ECUADOR

Bórquez (2019). LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU CONTRIBUCIÓN A LAS RELACIONES VECINALES ENTRE CHILE Y PERÚ

Guo, Lou, Pérez (2015). INVESTMENT, DURATION, AND EXIT STRATEGIES FOR CORPORATE AND INDEPENDENT VENTURE CAPITAL-BACKED START-UP

Qian (2014). GESTIÓN DE MARCA Y ESTRATEGIAS CONTRA LA FALSIFICACIÓN.

Padilla, Fenton (2013) FINANCIAMIENTO DE LA BANCA COMERCIAL PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO

Lozada (2014). Investigación Aplicada Definición, Propiedad Intelectual e Industria

Sampieri, (2014). DISEÑO NO EXPERIMENTAL

Hernández, Fernández, Baptista, (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Herrera, (2014). METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez, (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVA - CUALITATIVA Y REDACCIÓN DE LA TESIS

Coronel, (2016). ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL INCREMENTO DE VENTAS EN LA FÁBRICA DE DULCES FINOS “BRÜNING” S.A.C. LAMBAYEQUE –2016

Galeano, (2004). ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

Lerma, (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PROPUESTA, ANTEPROYECTO Y PROYECTO

Muñoz, (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Batanero, Gea, Begué, (2019). EL SENTIDO DEL MUESTREO

Fábregues, Meneses, Gómez, Hélène, (2016). TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE SOCIAL Y EDUCATIVA

Bernal (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

López (2014). EL PROCESO DOS DECADAS DE MI EXISTENCIA

Cohen, Swerdlik (2015). CONFIABILIDAD Y COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH

Ruza y Curbera (2013). EL RIESO DE CRÉDITO EN PERSPECTIVA

Fábregues, Meneses, Gómez, Hélène,(2016). TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA

Rodríguez, Fernández, Romero (2013). LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS

Cih, Moreno, Cárdenas (2018). MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Munoz (2020). TRADING & INVERSION

Torres (2014). ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Weber (2014). ECONOMÍA Y SOCIEDAD

Martínez (2013). LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO

Pareja, Pareja (2014). TEMAS DE EMPRESA

Villanueva (2015). UF0331 INTERACCIONES ORALES EN EL ENTORNO EMPRESARIAL EN LENGUA INGLESA: HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA LA NEGOCIACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES

Younger (2018). DUEÑO DE TU VIDA, DUEÑO DE TU TIEMPO

Magán (2013). QUÉ NO HACER AL CONSTITUIR UNA SOCIEDAD: CLAVES PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL

Hermann (2014). ECONOMÍA Y ÉTICA DE LA PROPIEDAD PRIVADA

Arnáez, Izquierdo (2018). FOMENTO DEL COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA ECONÓMICA Y SOCIAL SOSTENIBLE: UNA VISIÓN DE MÉXICO

Y ESPAÑA.

Cabrerizo (2014). PROCESOS DE VENTA

Saucedo (2019). AUDITORÍA FINANCIERA DEL CAPITAL DE TRABAJO EN PYMES: EVALUACIÓN INTEGRAL PARA SU NEGOCIO

Rojas (2017). REDACCIÓN COMERCIAL CREATIVA

Domínguez (2016). GUÍA PRÁCTICA PARA UN PLAN DE NEGOCIOS Y OBTENCIÓN DE FONDOS DEL GOBIERNO FEDERAL

Solano (2017). ¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE? MANUAL PRACTICO DE SERVICIO AL CLIENTE

Flores (2018). COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

Peréz (2016). LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO EN LOS PRINCIPIOS DE DERECHO CONTRACTUAL EUROPEO

Moreno (2014). CONTABILIDAD DE LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA EMPRESA, 4A.ED.

Editorial Cep (2018). GRUPO AUXILIAR DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA. SERVICIO GALLEGO DE SALUD (SERGAS). TEMARIO ESPECÍFICO VOL. I

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Financiera	La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios	La Gestión Financiera es una doctrina la cuál tiene como objetivos maximizar el capital de los accionistas, maximizar las utilidades, maximizar la retribución de la administración, objetivos de comportamiento y la responsabilidad social. Estas a su vez contienen una serie de características medibles a	<p>Maximizar el capital de los accionistas</p> <p>Maximizar las utilidades</p> <p>Maximizar la retribución de la administración</p> <p>Objetivos de comportamiento</p>	<p>meta riesgo recursos inversión</p> <p>Objetivo largo plazo utilidades</p> <p>rendimiento de los recursos empresa</p> <p>Interactuar con El entorno</p>	Ordinal

Estrategias de Cobranza	<p>financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control. (Córdoba, 2016, p.13) AUTOR: Marcial Córdoba Padilla</p> <p>OBRA: Gestión Financiera</p> <p>Estrategias de Cobranza: se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que</p>	<p>través de un cuestionario de respuestas cerradas.</p> <p>Las Estrategias de cobranza son políticas establecidas, las cuales se llevan a cabo mediante fases como prevención, cobranza, recuperación y extinción. Esta a su vez engloba una serie de componentes medibles a través de un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	<p>Responsabilidad social</p> <p>PREVENCIÓN</p> <p>COBRANZA</p>	<p>normas</p> <p>Obligaciones con la sociedad</p> <p>Propiedad privada</p> <p>Función social</p> <p>Evitar Incumplimiento De pago</p> <p>Disminuir riesgo De mora</p> <p>Recobrar adeudos</p> <p>relación de negocio</p>	
-------------------------	---	---	---	--	--

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

I.III Recursos

¿Emplean de manera adecuada sus recursos para maximizar el capital de los accionistas?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

I.IV Inversión

¿La inversión que realizan en su empresa les da altos resultados?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

II. MAXIMIZAR LAS UTILIDADES

II.I Objetivo a largo plazo

2. ¿Las utilidades de la Organización son evaluadas a largo y corto plazo?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

II.II Utilidades

3. ¿ ¿Al final de cada período aumentan las utilidades de la organización?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

III. MAXIMIZAR LA RETRIBUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

III.I Rendimiento de los recursos

4. ¿ ¿Los colaboradores son evaluados según su cartera de clientes crediticio?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

III.II Disposición de la empresa

5. ¿Al maximizar la retribución de la administración obtienen el mayor rendimiento de sus aportaciones dentro de su empresa?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA

IV. OBJETIVOS DE COMPORTAMIENTO

IV.I Interactuar con el entorno

6. ¿Es consciente de que al interactuar con el entorno se prevé cambios en la empresa?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

IV.II Normas

7. ¿La Organización emplea normas para la mejora de sus objetivos de comportamiento?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

V. Responsabilidad Social

V.I Obligaciones con la Sociedad

8. ¿Dentro de su organización empresarial manejan un control sobre sus obligaciones con la sociedad?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

V.II Propiedad Privada

9. ¿Es de su conocimiento que se realiza una supervisión en la propiedad privada de la empresa para conocer si se cumple con la responsabilidad social de esta?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

V.III Función Social

10. ¿Durante la labor de la organización esta presenta inconvenientes con alguna función social?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

ESTRATEGIAS DE COBRANZA

I. Prevención

I.I EVITAR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

11. ¿La empresa presenta casos de clientes que tratan de evitar incumplimiento de pago?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

I.II DISMINUIR CLIENTES O RIESGO DE MORA

12. ¿Los intereses establecidos por cuentas sin pagar permiten que el cliente moroso deje de serlo?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

II. Cobranza

II.I RECOBRAR ADEUDOS

13. ¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan procedimientos jurídicos?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

II.II RELACIÓN DE NEGOCIO

14. ¿Las negociaciones emitidas con el cliente moroso son evaluadas por un equipo de expertos para prevenir incumplimiento?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

II.III CLIENTE

15. ¿La relación con el buen cliente es motivada por la organización ofreciendo beneficios en la reducción de sus intereses de pago?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

III. Recuperación

III.I CLIENTE MOROSO

16. ¿Los clientes morosos después de pagar la deuda total son eliminados del sistema?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

III.II INCUMPLIMIENTO DE NEGOCIACIÓN

17. ¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan procedimiento jurídicos?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

IV. Extinción

IV.I REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR

18. ¿Cuándo los clientes cumplen sus pagos el registro contable es inmediato?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

IV.II POSTERGACIÓN RECURRENTE DE PAGO

19. ¿Cuándo un cliente posterga sus pagos reiterativamente es sancionado para préstamos futuros?

- a) SIEMPRE
- b) CASI SIEMPRE
- c) A VECES
- d) CASI NUNCA
- e) NUNCA

Normas Internacionales de Información Financiera

NIC 32

Norma Internacional de Contabilidad 32 *Instrumentos Financieros: Presentación*

Objetivo

- 1 [Eliminado]
- 2 El objetivo de esta Norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos; y en las circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros.
- 3 Los principios de esta Norma complementan los principios de reconocimiento y medición de los activos financieros y pasivos financieros, de la NIIF 9 *Instrumentos Financieros* y a la información a revelar sobre ellos en la NIIF 7 *Instrumentos Financieros: Información a Revelar*.

Alcance

- 4 Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros excepto a:
 - (a) Aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIIF 10 *Estados Financieros Consolidados*, NIC 27 *Estados Financieros Separados* o NIC 28 *Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos*. No obstante, en algunos casos la NIIF 10, la NIC 27 o la NIC 28 requieren o permiten que una entidad contabilice las participaciones en una subsidiaria, asociada o negocio conjunto aplicando la NIIF 9; en esos casos, las entidades aplicarán los requerimientos de esta Norma. Las entidades aplicarán también esta Norma a todos los derivados vinculados a participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos.

Norma Internacional de Información Financiera 9 *Instrumentos Financieros*

Capítulo 1 Objetivo

- 1.1 El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre *activos financieros y pasivos financieros*, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Capítulo 2 Alcance

- 2.1 Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto a:
- (a) aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con la NIIF 10 *Estados Financieros Consolidados*, NIC 27 *Estados Financieros Separados*, NIC 28 *Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos*. No obstante, en algunos casos la NIIF 10, la NIC 27 o la NIC 28 requieren o permiten que una entidad contabilice las participaciones en una subsidiaria, asociada o negocio conjunto de acuerdo con algunos o todos los requerimientos de esta Norma. Las entidades también aplicarán esta Norma a los derivados sobre las participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, salvo cuando el derivado cumpla la definición de instrumento de patrimonio de la entidad que contiene la NIC 32 *Instrumentos Financieros: Presentación*.

Artículo 37°.- A fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia son deducibles:

LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA

Capítulo VI

Encabezado sustituido por el Artículo 25° del Decreto Legislativo N.º 945, publicado el 23.12.2003.

- a) Los intereses de deudas y los gastos originados por la constitución, renovación o cancelación de las mismas siempre que hayan sido contraídas para adquirir bienes o servicios vinculados con la obtención o producción de rentas gravadas en el país o mantener su fuente productora. Para efecto de los gastos previstos en este inciso, se tendrá en cuenta lo siguiente:
1. Serán deducibles los intereses provenientes de endeudamientos, cuando dicho endeudamiento no exceda del resultado de aplicar el coeficiente de 3 sobre el patrimonio neto del contribuyente al cierre del ejercicio anterior; los intereses que se obtengan por el exceso de endeudamiento que resulte de la aplicación del coeficiente no serán deducibles.
Los contribuyentes que se constituyan en el ejercicio considerarán como patrimonio neto su patrimonio inicial.
Si en cualquier momento del ejercicio el endeudamiento excede el monto máximo determinado en el primer párrafo de este numeral, sólo serán deducibles los intereses que proporcionalmente correspondan a dicho monto máximo de endeudamiento, de acuerdo a lo que señale el Reglamento.

Ratios de liquidez

Los ratios de liquidez miden la **liquidez** de una empresa, es decir, su habilidad para hacer frente a sus obligaciones financieras en el corto plazo.

Aunque todos ellos miden individualmente la liquidez de una empresa, es importante utilizarlos conjuntamente para realizar un buen análisis, ya que alguno puede estar sesgado debido a la forma en que está estructurada la empresa, es decir, si es una empresa que tiene un gran inventario o no. Empresas industriales por ejemplo van a tener un inventario mucho mayor que empresas dedicadas al sector servicios.

Ratios de liquidez

Todos los datos utilizados para calcularlos provienen del **balance de situación**, concretamente de los **activos corriente** y **pasivo corriente**, las partidas más líquidas del balance. Se consideran tres ratios fundamentales para medir la liquidez: el ratio de liquidez, el **test ácido** y el ratio de caja.

$$\text{Ratio de liquidez o razón circulante} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Test ácido} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Ratio de caja} = \frac{\text{Caja} + \text{títulos financieros}}{\text{Pasivo corriente}}$$



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RAFAEL ALEJANDRO SALAS PÁRRAGA

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 Administración de la UCV, en la sede Callao, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título del proyecto de investigación es: GESTIÓN FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA EL TUMI JESÚS MARIA 2020 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, educación 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
DNI:



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (Córdoba, 2016, p.13).

II. Dimensiones

1. Maximizar el capital de los accionistas

Hace referencia a la meta que busca todo inversionista, que asume un riesgo al colocar sus recursos en una empresa, con la expectativa de ver incrementada su inversión.

2. Maximizar las utilidades

Debe ser un objetivo a largo plazo, ya que las utilidades deben sostenerse en el tiempo.

3. Maximizar la retribución de la administración

Debe conducir a la obtención del mayor rendimiento de los recursos puestos a disposición de la empresa.

4. Objetivos de comportamiento

Se refiere a que la empresa no es una suerte de isla en el medio donde opera, debe interactuar con su entorno y cumplir con las normas establecidas.

5. Responsabilidad social

Alude a que la empresa y su gestión financiera tienen obligaciones con la sociedad donde actúan; la propiedad privada debe cumplir una función social.

I. Variable: Estrategias de Cobranza

"Estrategias de Cobranza: se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales, Morales, 2014, p.146).

II. Dimensiones.

1. Prevención:

Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. Cobranza

Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación

Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

4. Extinción

Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las políticas diferenciadas

Nº.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSION 1: Maximizar el capital de los accionistas														
Indicador : Meta														
1	¿La empresa llega a cumplir la meta de maximizar el capital de accionistas?													
2	¿Las demás sedes de la organización también cumplen con la meta?													
3	¿En periodos anteriores se llegó a la meta de maximizar el capital de accionistas?													
Indicador : Riesgo														
4	¿Los riesgos de morosidad se emiten para prevenir afectar el capital de los accionistas?													
5	¿Se monitorea con efectividad la evaluación de los riesgos de morosidad?													
Indicador : Recursos														
6	¿Emplean de manera adecuada sus recursos para maximizar el capital de los accionistas?													
7	¿Los colaboradores cuentan con recursos ecológicos que garantizan el control de pagos?													
Indicador : Inversión														
8	¿La inversión que realizan en su empresa les da altos resultados?													
9	¿La inversión que realiza la gerencia en capacitaciones para el control de pago limita el capital de accionistas?													
DIMENSION 2: Maximizar las Utilidades														
Indicador : Objetivo Largo Plazo														
10	¿Las utilidades de la Organización son evaluadas a largo y corto plazo?													
11	¿Los tiempos establecidos para pagos a largo plazo son controlados con efectividad en tiempos reales?													
Indicador : Utilidades														
12	¿Al final de cada período aumentan las utilidades de la organización?													
13	¿Las utilidades de la organización son distribuidas proporcionalmente según el nivel de recuperación del crédito?													
DIMENSION 3: Maximizar la retribución de la administración														
Indicador: Rendimiento de los recursos														
14	¿Los colaboradores son evaluados según su cartera de clientes crediticio?													
15	¿Cuándo los niveles de morosidad se incrementan la negociación y recuperación del crédito es tarea para los colaboradores más competentes?													
Indicador : Disposición de la empresa														
17	¿Al maximizar la retribución de la administración obtienen el mayor rendimiento de sus aportaciones dentro de su empresa?													
18	¿La empresa representada en las jefaturas dispone estrategias efectivas para prevenir se afecte el capital de accionistas?													
DIMENSION 4: Objetivos de Comportamiento														
Indicador: Interactuar con el entorno														
19	¿Es consciente de que al interactuar con el entorno se prevé cambios en la empresa?													
20	¿La Organización desarrolla actividades sociales en el entorno donde está localizada?													
Indicador: Normas														
21	¿La Organización emplea normas para la mejora de sus objetivos de comportamiento?													
22	¿La empresa es ejemplar en el ejercicio de normas sanitarias y ambientales (gestión de residuos sólidos)?													
DIMENSION 5: Responsabilidad Social														
Indicador : Obligaciones con la Sociedad														
23	¿Dentro de su organización empresarial manejan un control sobre sus obligaciones con la sociedad?													
24	¿En los mercados de la zona la empresa realiza campañas orientadas hacia el crecimiento y propiedad empresarial?													
Indicador : Propiedad Privada														
25	¿Es de su conocimiento que se realiza una supervisión en la propiedad privada de la empresa para conocer si se cumple con la responsabilidad social de esta?													
26	¿Siendo una institución privada la empresa se involucra en campañas de cuidado ambiental?													
Indicador : Función Social														
27	¿Durante la labor de la organización esta presenta inconvenientes con alguna función social?													
28	¿La función social que realiza la organización con sus socios está orientado a fomentar la ayuda a grupos vulnerables?													

Observaciones: _____ es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Gamarra Orellana Nora Isabel..... DNI:.....08726557.....

Especialidad del validador:.....Auditoría.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: Prevención										
	Indicador: EVITAR INCUMPLIMIENTO DE PAGO										
1	¿La empresa presenta casos de clientes que tratan de evitar incumplimiento de pago?										
2	¿Para prevenir la mora los colaboradores inician la cobranza en tiempos oportunos?										
	Indicador: DISMINUIR CLIENTES O RIESGO DE MORA										
3	¿Los intereses establecidos por cuentas sin pagar permiten que el cliente moroso deje de serlo?										
4	¿La cancelación de una cuenta por cobrar es monitoreada previa a la fecha de cumplimiento?										
	DIMENSION 2: Cobranza										
	Indicador: RECOBRAR ADEUDOS										
5	¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan procedimientos jurídicos?										
6	¿Los colaboradores se mantienen en contacto con los socios para verificar el uso veraz del crédito otorgado?										
	Indicador: RELACIÓN DE NEGOCIO										
7	¿Las negociaciones emitidas con el cliente moroso son evaluadas por un equipo de expertos para prevenir incumplimiento?										
8	¿Antes de realizar la negociación con el cliente moroso se plantean varias probabilidades para prevenir el fracaso del acuerdo?										
	Indicador: CLIENTE										
9	¿La relación con el buen cliente es motivada por la organización ofreciendo beneficios en la reducción de sus intereses de pago?										
10	¿La cobranza realizada al cliente de la organización es incentivada por los respectivos jefes de área?										
	DIMENSION 3: Recuperación										
	Indicador: CLIENTE MOROSO										
11	¿Los clientes morosos después de pagar la deuda total son eliminados del sistema?										
12	¿Se realiza un informe de la recuperación de deuda del cliente moroso de forma periódica en su empresa?										
13	¿La empresa ofrece negociaciones efectivas para disminuir clientes morosos?										
	Indicador: INCUMPLIMIENTO DE NEGOCIACIÓN										
14	¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan <u>procedimientos jurídicos</u> ?										
15	¿Ustedes desarrollan nuevas estrategias de recuperación para enfrentar los casos de incumplimiento de negociación?										
	DIMENSION 4. Extinción										
	Indicador: REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR										
16	¿Cuándo los clientes cumplen sus pagos el registro contable es inmediato?										
17	¿Quiénes realizan el registro contable de cuentas por cobrar poseen las herramientas tecnológicas para prevenir errores o incidencias?										
	Indicador: POSTERGACIÓN RECURRENTE DE PAGO										
18	¿ <u>Cuando</u> un cliente posterga sus pagos reiterativamente es sancionado para préstamos futuros?										
19	¿ <u>Cuando</u> un cliente posterga sus pagos la tarea de persuasión y visita está a cargo de colaboradores capacitados?										

Observaciones: |

_____ es suficiente _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Gamarra Orellana Nora Isabel DNI: 08726557

Especialidad del validador: Auditoría

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RAFAEL ALEJANDRO SALAS PÁRRAGA

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 Administración de la UCV, en la sede Callao, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título del proyecto de investigación es: GESTIÓN FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA EL TUMI JESÚS MARIA 2020 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, educación 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
DNI:



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (Córdoba, 2016, p.13).

II. Dimensiones

1. Maximizar el capital de los accionistas

Hace referencia a la meta que busca todo inversionista, que asume un riesgo al colocar sus recursos en una empresa, con la expectativa de ver incrementada su inversión.

2. Maximizar las utilidades

Debe ser un objetivo a largo plazo, ya que las utilidades deben sostenerse en el tiempo.

3. Maximizar la retribución de la administración

Debe conducir a la obtención del mayor rendimiento de los recursos puestos a disposición de la empresa.

4. Objetivos de comportamiento

Se refiere a que la empresa no es una suerte de isla en el medio donde opera, debe interactuar con su entorno y cumplir con las normas establecidas.

5. Responsabilidad social

Alude a que la empresa y su gestión financiera tienen obligaciones con la sociedad donde actúan; la propiedad privada debe cumplir una función social.

I. Variable: Estrategias de Cobranza

"Estrategias de Cobranza: se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales, Morales, 2014, p.146).

II. Dimensiones.

1. Prevención:

Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. Cobranza

Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación

Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

4. Extinción

Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las políticas diferenciadas

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSION 1: Maximizar el capital de los accionistas														
Indicador : Meta														
1	¿La empresa llega a cumplir la meta de maximizar el capital de accionistas?													
2	¿Las demás sedes de la organización también cumplen con la meta?													
3	¿En periodos anteriores se llegó a la meta de maximizar el capital de accionistas?													
Indicador : Riesgo														
4	¿Los riesgos de morosidad se emiten para prevenir afectar el capital de los accionistas?													
5	¿Se monitorea con efectividad la evaluación de los riesgos de morosidad?													
Indicador : Recursos														
6	¿Emplean de manera adecuada sus recursos para maximizar el capital de los accionistas?													
7	¿Los colaboradores cuentan con recursos ecológicos que garanticen el control de pagos?													
Indicador : Inversión														
8	¿La inversión que realizan en su empresa les da altos resultados?													
9	¿La inversión que realiza la gerencia en capacitaciones para el control de pago limita el capital de accionistas?													
DIMENSION 2: Maximizar las Utilidades														
Indicador : Objetivo Largo Plazo														
10	¿Las utilidades de la Organización son evaluadas a largo y corto plazo?													
11	¿Los tiempos establecidos para pagos a largo plazo son controlados con efectividad en tiempos reales?													
Indicador : Utilidades														
12	¿Al final de cada período aumentan las utilidades de la organización?													
13	¿Las utilidades de la organización son distribuidas proporcionalmente según el nivel de recuperación del crédito?													
DIMENSION 3: Maximizar la retribución de la administración														
Indicador: Rendimiento de los recursos														
14	¿Los colaboradores son evaluados según su cartera de clientes crediticio?													

15	¿Cuándo los niveles de morosidad se incrementan la negociación y recuperación del crédito es tarea para los colaboradores más competentes?													
Indicador : Disposición de la empresa														
17	¿Al maximizar la retribución de la administración obtienen el mayor rendimiento de sus aportaciones dentro de su empresa?													
18	¿La empresa representada en las jefaturas dispone estrategias efectivas para prevenir se afecte el capital de accionistas?													
DIMENSION 4: Objetivos de Comportamiento														
Indicador: Interactuar con el entorno														
19	¿Es consciente de que al interactuar con el entorno se prevé cambios en la empresa?													
20	¿La Organización desarrolla actividades sociales en el entorno donde está localizada?													
Indicador: Normas														
21	¿La Organización emplea normas para la mejora de sus objetivos de comportamiento?													
22	¿La empresa es ejemplar en el ejercicio de normas sanitarias y ambientales (gestión de residuos sólidos)?													
DIMENSION 5: Responsabilidad Social														
Indicador : Obligaciones con la Sociedad														
23	¿Dentro de su organización empresarial manejan un control sobre sus obligaciones con la sociedad?													
24	¿En los mercados de la zona la empresa realiza campañas orientadas hacia el crecimiento y propiedad empresarial?													
Indicador : Propiedad Privada														
25	¿Es de su conocimiento que se realiza una supervisión en la propiedad privada de la empresa para conocer si se cumple con la responsabilidad social de esta?													
26	¿Siendo una institución privada la empresa se involucra en campañas de cuidado ambiental?													
Indicador : Función Social														
27	¿Durante la labor de la organización esta presenta inconvenientes con alguna función social?													
28	¿La función social que realiza la organización con sus socios está orientado a fomentar la ayuda a grupos vulnerables?													

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:Collahua Enciso Jorge..... DNI:.....06136386

Especialidad del validador:.....Financista.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Es entendido sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Rendimiento Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: Prevención										
	Indicador: EVITAR INCUMPLIMIENTO DE PAGO										
1	¿La empresa presenta casos de clientes que tratan de evitar incumplimiento de pago?										
2	¿Para prevenir la mora los colaboradores inician la cobranza en tiempos oportunos?										
	Indicador: DISMINUIR CLIENTES O RIESGO DE MORA										
3	¿Los intereses establecidos por cuentas sin pagar permiten que el cliente moroso deje de serlo?										
4	¿La cancelación de una cuenta por cobrar es monitoreada previa a la fecha de cumplimiento?										
	DIMENSION 2: Cobranza										
	Indicador: RECOBRAR ADEUDOS										
5	¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan procedimientos jurídicos?										
6	¿Los colaboradores se mantienen en contacto con los socios para verificar el uso veraz del crédito otorgado?										
	Indicador: RELACIÓN DE NEGOCIO										
7	¿Las negociaciones emitidas con el cliente moroso son evaluadas por un equipo de expertos para prevenir incumplimiento?										
8	¿Antes de realizar la negociación con el cliente moroso se plantean varias probabilidades para prevenir el fracaso del acuerdo?										
	Indicador: CLIENTE										
9	¿La relación con el buen cliente es motivada por la organización ofreciendo beneficios en la reducción de sus intereses de pago?										
10	¿La cobranza realizada al cliente de la organización es incentivada por los respectivos jefes de área?										
	DIMENSION 3: Recuperación										
	Indicador: CLIENTE MOROSO										
11	¿Los clientes morosos después de pagar la deuda total son eliminados del sistema?										
12	¿Se realiza un informe de la recuperación de deuda del cliente moroso de forma periódica en su empresa?										
13	¿La empresa ofrece negociaciones efectivas para disminuir clientes morosos?										
	Indicador: INCUMPLIMIENTO DE NEGOCIACIÓN										
14	¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan procedimientos jurídicos ?										
15	¿Ustedes desarrollan nuevas estrategias de recuperación para enfrentar los casos de incumplimiento de negociación?										
	DIMENSION 4. Extinción										
	Indicador: REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR										
16	¿Cuándo los clientes cumplen sus pagos el registro contable es inmediato?										
17	¿Quiénes realizan el registro contable de cuentas por cobrar poseen las herramientas tecnológicas para prevenir errores o incidencias?										
	Indicador: POSTERGACIÓN RECURRENTE DE PAGO										
18	¿ <u>Cuando</u> un cliente posterga sus pagos reiterativamente es sancionado para préstamos futuros?										
19	¿ <u>Cuando</u> un cliente posterga sus pagos la tarea de persuasión y visita está a cargo de colaboradores capacitados?										

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg:**Collahua Enciso Jorge**..... DNI:.....**06136386**

Especialidad del validador:.....**Financista**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.
Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RAFAEL ALEJANDRO SALAS PÁRRAGA

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 Administración de la UCV, en la sede Callao, promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título del proyecto de investigación es: GESTIÓN FINANCIERA Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA EL TUMI JESÚS MARIA 2020 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, educación 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
DNI:



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control (Córdoba, 2016, p.13).

II. Dimensiones

1. Maximizar el capital de los accionistas

Hace referencia a la meta que busca todo inversionista, que asume un riesgo al colocar sus recursos en una empresa, con la expectativa de ver incrementada su inversión.

2. Maximizar las utilidades

Debe ser un objetivo a largo plazo, ya que las utilidades deben sostenerse en el tiempo.

3. Maximizar la retribución de la administración

Debe conducir a la obtención del mayor rendimiento de los recursos puestos a disposición de la empresa.

4. Objetivos de comportamiento

Se refiere a que la empresa no es una suerte de isla en el medio donde opera, debe interactuar con su entorno y cumplir con las normas establecidas.

5. Responsabilidad social

Alude a que la empresa y su gestión financiera tienen obligaciones con la sociedad donde actúan; la propiedad privada debe cumplir una función social.

I. Variable: Estrategias de Cobranza

"Estrategias de Cobranza: se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales, Morales, 2014, p.146).

II. Dimensiones.

1. Prevención:

Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. Cobranza

Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación

Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

4. Extinción

Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las políticas diferenciadas

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: Maximizar el capital de los accionistas														
	Indicador: Meta													
1	¿La empresa llega a cumplir la meta de maximizar el capital de accionistas?													
2	¿Las demás sedes de la organización también cumplen con la meta?													
3	¿En periodos anteriores se llegó a la meta de maximizar el capital de accionistas?													
	Indicador: Riesgo													
4	¿Los riesgos de morosidad se emiten para prevenir afectar el capital de los accionistas?													
5	¿Se monitorea con efectividad la evaluación de los riesgos de morosidad?													
	Indicador: Recursos													
6	¿Emplean de manera adecuada sus recursos para maximizar el capital de los accionistas?													
7	¿Los colaboradores cuentan con recursos ecológicos que garanticen el control de pagos?													
	Indicador: Inversión													
8	¿La inversión que realizan en su empresa les da altos resultados?													
9	¿La inversión que realiza la gerencia en capacitaciones para el control de pago limita el capital de accionistas?													
DIMENSIÓN 2: Maximizar las Utilidades														
	Indicador: Objetivo Largo Plazo													
10	¿Las utilidades de la Organización son evaluadas a largo y corto plazo?													
11	¿Los tiempos establecidos para pagos a largo plazo son controlados con efectividad en tiempos reales?													
	Indicador: Utilidades													
12	¿Al final de cada período aumentan las utilidades de la organización?													
13	¿Las utilidades de la organización son distribuidas proporcionalmente según el nivel de recuperación del crédito?													
DIMENSIÓN 3: Maximizar la retribución de la administración														
	Indicador: Rendimiento de los recursos													
14	¿Los colaboradores son evaluados según su cartera de clientes crediticio?													
15	¿Cuándo los niveles de morosidad se incrementan la negociación y recuperación del crédito es tarea para los colaboradores más competentes?													
	Indicador: Disposición de la empresa													
17	¿Al maximizar la retribución de la administración obtienen el mayor rendimiento de sus aportaciones dentro de su empresa?													
18	¿La empresa representada en las jefaturas dispone estrategias efectivas para prevenir se afecte el capital de accionistas?													
DIMENSIÓN 4: Objetivos de Comportamiento														
	Indicador: Interactuar con el entorno													
19	¿Es consciente de que al interactuar con el entorno se prevé cambios en la empresa?													
20	¿La Organización desarrolla actividades sociales en el entorno donde está localizada?													
	Indicador: Normas													
21	¿La Organización emplea normas para la mejora de sus objetivos de comportamiento?													
22	¿La empresa es ejemplar en el ejercicio de normas sanitarias y ambientales (gestión de residuos sólidos)?													
DIMENSIÓN 5: Responsabilidad Social														
	Indicador: Obligaciones con la Sociedad													
23	¿Dentro de su organización empresarial manejan un control sobre sus obligaciones con la sociedad?													
24	¿En los mercados de la zona la empresa realiza campañas orientadas hacia el crecimiento y propiedad empresarial?													
	Indicador: Propiedad Privada													
25	¿Es de su conocimiento que se realiza una supervisión en la propiedad privada de la empresa para conocer si se cumple con la responsabilidad social de esta?													
26	¿Siendo una institución privada la empresa se involucra en campañas de cuidado ambiental?													
	Indicador: Función Social													
27	¿Durante la labor de la organización esta presenta inconvenientes con alguna función social?													
28	¿La función social que realiza la organización con sus socios está orientado a fomentar la ayuda a grupos vulnerables?													

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Gonzales Moncada, Teresa Marianella DNI:..... 25728455.....

Especialidad del validador:.....Metodóloga.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Rendimiento Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSION 1: Prevención										
	Indicador: EVITAR INCUMPLIMIENTO DE PAGO										
1	¿La empresa presenta casos de clientes que tratan de evitar incumplimiento de pago?										
2	¿Para prevenir la mora los colaboradores inician la cobranza en tiempos oportunos?										
	Indicador: DISMINUIR CLIENTES O RIESGO DE MORA										
3	¿Los intereses establecidos por cuentas sin pagar permiten que el cliente moroso deje de serlo?										
4	¿La cancelación de una cuenta por cobrar es monitoreada previa a la fecha de cumplimiento?										
	DIMENSION 2: Cobranza										
	Indicador: RECOBRAR ADEUDOS										
5	¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan procedimientos jurídicos?										
6	¿Los colaboradores se mantienen en contacto con los socios para verificar el uso veraz del crédito otorgado?										
	Indicador: RELACIÓN DE NEGOCIO										
7	¿Las negociaciones emitidas con el cliente moroso son evaluadas por un equipo de expertos para prevenir incumplimiento?										
8	¿Antes de realizar la negociación con el cliente moroso se plantean varias probabilidades para prevenir el fracaso del acuerdo?										
	Indicador: CLIENTE										
9	¿La relación con el buen cliente es motivada por la organización ofreciendo beneficios en la reducción de sus intereses de pago?										
10	¿La cobranza realizada al cliente de la organización es incentivada por los respectivos jefes de área?										
	DIMENSION 3: Recuperación										
	Indicador: CLIENTE MOROSO										
11	¿Los clientes morosos después de pagar la deuda total son eliminados del sistema?										
12	¿Se realiza un informe de la recuperación de deuda del cliente moroso de forma periódica en su empresa?										
13	¿La empresa ofrece negociaciones efectivas para disminuir clientes morosos?										
	Indicador: INCUMPLIMIENTO DE NEGOCIACIÓN										
14	¿Hecha una negociación de pago, si es incumplida se realizan <u>procedimientos jurídicos</u> ?										
15	¿Ustedes desarrollan nuevas estrategias de recuperación para enfrentar los casos de incumplimiento de negociación?										
	DIMENSION 4. Extinción										
	Indicador: REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS POR COBRAR										
16	¿Cuándo los clientes cumplen sus pagos el registro contable es inmediato?										
17	¿Quiénes realizan el registro contable de cuentas por cobrar poseen las herramientas tecnológicas para prevenir errores o incidencias?										
	Indicador: POSTERGACIÓN RECURRENTES DE PAGO										
18	¿Cuándo un cliente posterga sus pagos reiterativamente es sancionado para préstamos futuros?										
19	¿Cuándo un cliente posterga sus pagos la tarea de persuasión y visita está a cargo de colaboradores capacitados?										

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Gonzales Moncada, Teresa Marianella DNI:..... 25728455.....

Especialidad del validador:.....Metodóloga.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad