



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Calle Torres, Mayli (ORCID: 0000-0003-2065-0708)

ASESOR:

Mg. Robin A. Díaz Saavedra (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación va dedicado a mis padres por la ayuda a realizar mis estudios y llegar al punto de culminación de la carrera, a mis amigos por generar la confianza en mí misma de que lo que se propone uno siempre se logra conseguir, y a mí misma, por no haberse rendido en los peores momentos durante el proceso del proyecto, ya que no fue nada fácil.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios por permitirme la salud y la vida para la culminación de este proyecto de investigación. Dar las gracias al Mg. Robin Alexander Díaz Saavedra por la asesoría brindada y al Sr. Michel Montilla Tuesta gerente de la entidad financiera Caja Arequipa por la autorización del uso del nombre de la entidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	31
Tipo de investigación.....	31
Diseño de investigación.....	31
3.2.Variables y operacionalización.....	31
Definición conceptual	31
Gestión de cobranzas	31
Morosidad	32
Definición operacional.....	32
Gestión de cobranzas	32
Morosidad	32
Indicadores.....	32
Gestión de cobranzas	32
Morosidad	32
Escala de medición.....	33
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	33

Población.....	33
Muestra.....	34
Unidad de Análisis.....	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
Técnica	34
Instrumento	35
Validez	35
Confiabilidad.....	36
3.5. Procedimientos.....	37
3.6. Método de análisis de datos	37
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	58
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	71
Anexo 01.	
Anexo 02.	
Anexo 03.	
Anexo 04.	
Anexo 05.	
Anexo 06.	
Anexo 07.	
Anexo 08.	
Anexo 09.	
Anexo 10.	

Anexo 11.

ÍNDICE DE TABLAS

<u>TABLA 1.</u>	<i>Análisis sociodemográficos</i>	39
<u>TABLA 2.</u>	<i>Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach</i>	46
<u>TABLA 3.</u>	<i>Análisis descriptivo de Gestión de Cobranzas</i>	47
<u>TABLA 4.</u>	<i>Análisis descriptivo de Morosidad</i>	49
<u>TABLA 5.</u>	<i>Prueba de normalidad</i>	51
<u>TABLA 6.</u>	<i>Análisis de correlación entre Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Morosidad</i>	53
<u>TABLA 7.</u>	<i>Análisis de correlación entre Gestión y su incidencia en la Morosidad</i>	54
<u>TABLA 8.</u>	<i>Análisis de correlación entre Proceso de Cobranza y su incidencia en la Morosidad</i>	55
<u>TABLA 9.</u>	<i>Análisis de correlación entre Cuentas por cobrar y su incidencia en la Morosidad</i>	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Estrategia de Cobranzas en Épocas de Crisis</i>	29
Figura 2. <i>Género</i>	40
Figura 3. <i>Edad</i>	41
Figura 4. <i>Grado de instrucción</i>	42
Figura 5. <i>Condición laboral</i>	43
Figura 6. <i>Lugar de procedencia</i>	44
Figura 7. <i>Área de trabajo</i>	45

Resumen

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo el de determinar la relación entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo Aplicado, con un alcance descriptivo correlacional, ya que evaluó el grado de asociación o relación entre ambas variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, ya que se recolectó datos en un solo momento; su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. La población total fue de 20 colaboradores, compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades, con grados de instrucción, de diferentes procedencias como costa, sierra y selva; mismos que pertenecen a distintas áreas de trabajo de la entidad. En la evaluación de las variables de investigación se utilizó los cuestionarios de la variable gestión de cobranzas bajo el autor Puente, (2018) y la variable morosidad bajo el autor Quispe, (2017), ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, comprobándose su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach, 0,898 para la gestión de cobranzas y 0,906 para morosidad; lo cual indicó que la confiabilidad es buena.

Los resultados muestran que existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Concluyendo con una correlación positiva considerable (Rho de Spearman 0,881 y con un $P_v \leq 0,00$), donde que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , argumentando que existe relación entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Palabras clave: gestión de créditos, procesos, atrasos, demora en pagos.

Abstract

The objective of this research project was to determine the relationship between collection management and its impact on the delinquency of the clients of the Caja Arequipa Financial Institution, Moyobamba 2021. The research had a quantitative applied approach, with a descriptive correlational scope since it evaluated the degree of association or relationship between the two variables. The research design was non-experimental and cross-sectional, since data was collected at a single point in time; its purpose was to describe variables and analyze their incidence and interrelation at a given time. The total population consisted of 20 collaborators, composed of men and women of different ages, with different degrees of education, from different origins such as coast, highlands, and jungle; they belong to different work areas of the entity. In the evaluation of the research variables, the questionnaires of the collections management variable under the author Puente, (2018) and the delinquency variable under the author Quispe, (2017) were used, both instruments were validated by expert judgment, checking their reliability through Cronbach's Alpha, 0.898 for collections management and 0.906 for delinquency; which indicated that the reliability is good.

The results show that there is a significant relationship between collections management and its impact on the delinquency of clients of the Caja Arequipa Financial Institution, Moyobamba 2021.

Concluding with a considerable positive correlation (Spearman's Rho 0.881 and with a $P_v \leq 0.00$), where H_0 is rejected and H_1 is accepted, arguing that there is a relationship between collections management and its incidence in the delinquency of the clients of the financial entity Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Keywords: credit management, processes, arrears, late payments.

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras en los últimos tiempos han venido presentando distintos problemas, y más aún, debido a la morosidad. Los tipos de clientes morosos son los mismos y generan problemas a la entidad. Tenemos el caso que algunos que pagan cuando quieren y no en el día, ni en el monto establecido por la misma, esto incide en las colocaciones de créditos, la solvencia y la eficiencia, ante los distintos préstamos y servicios que presenta la entidad financiera.

Así mismo, Altuve & Hurtado, (2018), realizaron un estudio en el que explicó que el componente organizado de los puntos de micro y macro – económicos sobre el nivel de morosidad, llegaría a ser de gran importancia para el tipo sistema bancario de Venezuela, siendo esto que permite la proyección de una evolución del nivel de morosidad (p. 80). Ante el tema de la morosidad, es necesario contar con un plan de manejo al momento en que se genera la forma de cobros, siendo que esto, evitaría problemas futuros en el pago pertinente.

En Perú, las consecuencias dentro de las entidades financieras tanto públicas como privadas, que ha traído consigo la morosidad, son muchas, una de ellas es la del deterioro crediticio y la fiabilidad al momento de brindar y/o prestar los servicios por parte de las mismas entidades, siendo que estas carecen de una buena gestión de cobranzas, ya que estas son las que generan un buen proceso al momento de cualquier tipo de pagos, etc. Según el reporte anual del Banco central de reserva del Perú, (2019), asegura que gran parte de la morosidad fue dado principalmente en las entidades financieras, las cuales han ido demostrando que cuentan con ciertos niveles de solvencia (ratio de capital global de 16,8%), además que estas vienen tomando algunas medidas de corrección para mantener ese deterioro de cartera [...], estas entidades son las que registran un nivel elevado de ratios de morosidad debido a que consideran grupos de mercado compuestos por usuarios y/o clientes de un nivel mayor de riesgo crediticio (p. 17). Es tanto que antes de que una entidad financiera logre poder brindar los llamados préstamos y/o servicios, deben saber que el manejo de un plan, gestión o un

buen proceso para estos requerimientos, es muy pertinente, ya que facilita una documentación de datos de los clientes correctos.

A nivel local, las entidades financieras, y así mismo, dentro de la entidad financiera Caja Arequipa, el problema expuesto de la morosidad es el resultado de malas colocaciones de créditos, solvencias, eficiencia, deudas, etc., es así que el problema expuesto es el mismo que causa en gran parte de los colaboradores y hasta a la misma entidad problemas de liquidez, refinanciamiento, pagos con atrasos, cartera castigada – judicial, ocasionando la baja productividad de los analistas, por no obtener una comisión igual, la misma que carece de un buen proceso de pagos y/o proceso de cobranzas. Por ello, para el previo diagnóstico, primero se hizo uso del método de la observación, para luego pasar a la entrevista, realizada al mismo gerente y demás colaboradores de la entidad financiera, quien, al brindar y hablar de este problema, se conoció los detalles mínimos; llegando a la conclusión de que se requiere hacer uso pertinente y adecuado a todo lo que abarca la gestión de cobranzas, viendo que el desasosiego que enfrenta la entidad es que la gestión de cobranzas puede presentarse como además no incidir en la

Viendo que el desasosiego que enfrenta la institución es que la gestión de cobranzas puede llegar como también no a incidir en la duración de pago de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Siendo así, que se logró formular el planteamiento general del problema: ¿Cómo la gestión de cobranzas incide en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021?

Por ello el trabajo debe justificarse, tomándose de autores que explicaron que, “todo estudio está orientado al defecto determinado de algún problema: por lo mismo, es preciso aducir, o manifestar motivos que merecen la investigación. Así mismo, debe determinar su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (Bernal, 2010, p. 106).

La gestión de cobranzas dentro de la morosidad de los clientes es un factor que básicamente va de la mano, en esta se verá el resultado final de que, si la Gestión de Cobranzas realmente incide en la Morosidad de los

clientes que pueda presentar una entidad financiera, en este caso la entidad de Caja Arequipa.

Empezando por la justificación metodológica, se entiende que esta parte busca una inducción, logrando complementar los objetivos del trabajo de investigación, mismo caso por teoría de autores que apoyan el tipo de metodología que se empleará, como el libro de metodología de la investigación científica 6ta Edición de Hernández, Fernández y Baptista (2014), pasando al recojo de toda información necesaria. Buscando desde el tipo de investigación, diseño de investigación, de enfoques, de instrumentos que servirán tanto para la variable independiente gestión de cobranzas como para la variable dependiente de morosidad, en repositorios, RENATI, CONCYTEC, etc., buscando encontrar el nivel de incidencia que pueda existir en la morosidad de los clientes en la entidad financiera Caja Arequipa.

En cuanto a la justificación teórica, esta estará basada en las teorías de posibles soluciones de autores autorizados y demostrados en sus investigaciones pertinentes. La misma que se busca las razones y teorías correctas para conocer la incidencia que pueda generar la gestión de cobranzas en la morosidad de los clientes, esta mediante la disertación de todas las teorías netamente relacionadas a las variables mencionadas. Siendo respaldadas y acreditadas por teorías como Estrategias de Cobranzas en Época de Crisis de Víctor Molina y Cobro de Impagados y Negociación con Deudores de Pere J. Brachfield en los conceptos de gestión de cobranzas y por teorías en morosidad por autores como Fernando Diaz en Análisis de Productos y Servicios de Financiación, y por Andrea Pérez Análisis de las políticas de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Español. Todos los resultados encontrados, permitirán contar con una comparación y encontrar las diferencias de las definiciones para nuestra realidad, la misma que se encuentra expuesta la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba. En la justificación práctica, tuvo como objetivo el dar un concepto y conocimiento que logren servir a un futuro más amplio a las variables que se vino desarrollando. Parte de la investigación brindará un resultado final de la relación que pueda o no existir, entre las variables de Gestión de Cobranzas

y Morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021, por lo que se buscó dar solución al problema de investigación establecido, además de brindar recomendaciones pertinentes para atender las mejoras en la entidad financiera con una buena gestión de cobranzas y/o procesos en pagos, las mismas que pueden generar descensos en la cantidad y porcentaje de mora de los clientes.

Finalmente, para la justificación social, pretende generar un descenso de morosos que vienen siendo los usuarios de la entidad, y por qué no, en demás entidades. En cuanto a las entidades financieras, les permitirá afrontar este fenómeno que ha venido desde años anteriores, la misma que ha causado variaciones en los créditos que los morosos generan, esta investigación será de mucha ayuda ya que permitirá generar ingresos ante una buena colocación o gestión de cobranzas, aplicando políticas que aseguraran el regreso de los intereses y pagos en tiempo necesario y establecido, generando un fortalecimiento en la rentabilidad de la entidad.

Para la investigación se planteó como objetivo general: “Determinar como la gestión de cobranzas incide en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”; y como objetivos específicos: i) “Definir como la gestión incide en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”; ii) “Describir el proceso de cobranzas y su forma de incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”; y iii) “Establecer como las cuentas por cobrar inciden en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”.

Así mismo, para las hipótesis general se planteó de la siguiente forma: “Existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”; y como hipótesis específicas: i) “A mayor gestión, menor será la incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”; ii) “A mayor proceso de cobranzas, menor será la incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja

Arequipa, Moyobamba 2021”; y, iii) “A mayor cuentas por cobrar, menor será la incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021”.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, el tema que se desarrolla es la misma que en cualquier parte del mundo puede presentarse, ya que cualquier tipo de entidad financiera que hay y por haber, son las que presentan el mismo problema, ya que en la morosidad es donde se ve el pago tardío. Siendo así, que es necesario conocer el nivel de índice, de colocaciones de créditos, deudas y demás.

Carrera, (2017), en su proyecto ***“Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”***. Tuvo la finalidad de indagar la manera en que se gestionan los cobros dentro de la empresa mencionada en el 2015, con el método de COSO I, permitiendo encontrar el error en los cobros. Fue un estudio de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – explicativo y diseño de investigación no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativa. La población de estudio estuvo conformada con la totalidad de las unidades que pueden pertenecer al fenómeno visto, a la misma vez integrando una cierta cantidad de entidades que interviene ante una cierta peculiaridad, con una muestra de 7 trabajadores de personal administrativo. El instrumento empleado fue el cuestionario, con la técnica de la entrevista, encuesta y observación. Los principales resultados en la evaluación de riesgo se reflejan que se tiene un nivel de confianza del 11% la cual está en un porcentaje bajo, a causa de que la empresa no llegó a precisar periódicamente la finalidad de cada departamento. Estimando un nivel de riesgo bajo con el 89%, debiéndose a que la administración no realiza un proceso al objeto trazado. En conclusión, la gestión de cobro no llega a ser efectiva, a causa de que falta una guía de monitoreo, con la finalidad de controlar la ejecución de las metas de cobranzas.

Parrales, (2013), en su proyecto ***“Análisis del índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas”***. Tuvo como objetivo de investigación encontrar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito. Fue un estudio de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y diseño de investigación no experimental, de enfoque mixto. La población de estudio

fue definida por el total de beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil, con 1, 2 o 3 cuotas vencidas, con una muestra de 236 clientes con 1, 2 o 3 cuotas vencidas. El instrumento empleado fue el cuestionario, con la técnica de la entrevista y encuesta. Los principales resultados fueron tomados a los usuarios que se encuentran atrasados en una cuota, 46,20% mencionó que tuvieron problemas en el pago con el interés de los desembolsos y gracia; 34,80% confirmó que tuvieron problemas en el pago que cuentan con interés y 14,40% aseveró que se encontraban con varios problemas en el pago del rubro. Se concluye que se encontró una cierta carencia de actualización dentro del sistema de datos de usuarios, carece de técnicas en gestión de cobros, escasos en manejo de cobros a mediante ciertas líneas financieras.

A nivel nacional, es necesario y cabe recalcar que, en Perú, la forma en que se maneja los problemas de morosidad dentro de las entidades financieras, son requeridas con el uso de un indicador pertinente para ciertos fines. Además, que la morosidad comienza de los comportamientos y en la toma de decisiones de las mismas entidades financieras, al momento en que estas brindan préstamos y demás servicios, ya que gran parte del problema de morosidad es la que, las entidades atienden en gran cantidad a las pequeñas, mypes y a familias, que están por debajo de sus ingresos y/o solvencia económica. Así mismo, una buena gestión en cobranzas puede cambiar todo este problema relacionado con la morosidad, facilitando tanto a los clientes y más aún, a la misma entidad del mercado financiero.

Godoy, (2018), en su investigación titulada ***Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018***. Tuvo como objetivo de investigación determinar si existe relación entre la Gestión de Cobranza y la Morosidad en la empresa. Fue un estudio de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo. Su población de estudio fue de 32 trabajadores del área de créditos y cobranzas de la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., con una muestra piloto de 20 trabajadores encuestados. El instrumento empleado fue el cuestionario, con la técnica de encuesta. Concluyendo con el cumplimiento del objetivo general de esta

investigación, el cual fue determinar la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C; mediante sus resultados obtenidos del estadígrafo inferencial T-Student se pudo demostrar una correlación positiva alta, con una significancia de 0.00, rechazando su H_0 y aceptando su H_1 .

Sanchez, (2019), en su investigación titulada ***Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019***. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas. Fue un estudio de tipo aplicado, con un nivel correlacional y diseño de investigación no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 31 colaboradores de la empresa donde se realizó el estudio, con una muestra censal de los 31 colaboradores, ya que se cuenta con toda la unidad de análisis. El instrumento empleado fue el cuestionario como elemento principal, con una escala de tipo Likert, con la técnica de encuesta, desarrollando una validez mediante el método de juicio de expertos. Llegando a la conclusión de que la capacitación influye significativamente en la Gestión de cobranza en el área de Cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019. Según la relación que muestra Rho de Spearman 0,875; representa una correlación positiva alta; es decir que si aumenta el nivel de capacitación el nivel de la gestión de cobranza mejorará.

Azabache & Rojas, (2018), en su investigación ***“Análisis de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018”***. Tuvo como objetivo de investigación determinar el nivel de morosidad. Fue un estudio de tipo básica, con un nivel descriptivo y diseño de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 40 asesores financieros de la Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, con una muestra total de la población, la muestra representada por los 40 asesores financieros, con un tipo de muestreo no probabilístico intencional. El instrumento empleado fue cuestionario de preguntas, constituido por 24 preguntas, con la técnica de la

encuesta. Se concluye que el objetivo general de determinar el nivel de morosidad en Financiera ProEmpresa S.A., agencia San Juan de Lurigancho, 2018, este resultado permitió evidenciar que en la actualidad la morosidad en la entidad financiera es preocupante ya que durante el año se ha ido incrementando considerablemente y no cuentan con un plan de contingencia para reducir estas cifras.

A nivel local, el trabajo de investigación donde se desarrolló fue en la entidad financiera Caja Arequipa, la misma que está ubicada en la provincia de Moyobamba y la que lleva realizando actividades un año y cuatro meses, desde el año 2019, contando con (20) trabajadores, por lo que en el tiempo que viene funcionando han ido presentando problemas, pero aun así mantienen su crecimiento financiero a un promedio de 5 millones de préstamos.

Zavaleta, (2018), en su investigación titulada **“Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Ludber Representaciones S.A.C., San Martín, 2018”**. Tuvo como objetivo de investigación determinar la influencia significativa que existe entre la Gestión de Créditos y Cobranzas. Fue un estudio de tipo aplicado, con un nivel de investigación explicativa – causal y diseño de investigación no experimental – transversal, de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 45 empleados que laboran en la MYPE Ludber Representaciones S.A.C., con una muestra de 40 trabajadores de esta. El instrumento empleado fue el cuestionario con 18 enunciados, con la técnica de la encuesta. Se concluye mediante los resultados estadísticos se demostró que ambas variables poseen una correlación de 0,949, lo cual nos indica que es una correlación positiva perfecta por ende se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 indicando que la gestión de créditos y cobranzas influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Ludber Representaciones.

Lopez, (2018), en su tesis **“Morosidad y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Lamas 2018”**. Tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera la morosidad influye en la recaudación del impuesto predial. Fue un estudio

de tipo aplicado, con un nivel de investigación descriptivo – correlacional y diseño de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo. El grupo de estudio fue de 982 pobladores que poseen moras referentes al pago de sus tributos, con una muestra de 276 pobladores que adeudan el pago de tributos por concepto de Impuesto Predial. El instrumento empleado fue lista de cotejo para reconocer la situación de morosidad de los pobladores y muestra de análisis de datos para reconocer la recaudación del impuesto por Impuesto Predial por parte de los pobladores, con la técnica de observación y análisis documental. Se concluyó que existe influencia de la morosidad en la recaudación del tributo predial, esto debido a que la aplicación del método estadístico “Correlación de Pearson” obtuvo un valor p menor a 0.05.

Quintanilla, (2018), en su investigación titulada **“Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera CrediScotia, Tarapoto, año 2016”**. Tuvo como objetivo de investigación analizar la gestión del riesgo crediticio y establecer en la morosidad. Fue un estudio de tipo aplicada, con un nivel de investigación correlacional y diseño de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 20 trabajadores de la empresa financiera CrediScotia, con una muestra de 5 trabajadores del área de crédito. El instrumento empleado fue la lista de cotejo para identificar las deficiencias de la gestión de riesgo crediticio y la guía de análisis documental para analizar la morosidad, con la técnica de observación y análisis de datos. Se concluye que la morosidad en los créditos de la entidad CrediScotia Agencia Tarapoto como parte del análisis, se debe a la falta de analistas calificados para informar el servicio como base principal para el otorgamiento de crédito.

En cuanto a las teorías relacionadas, empezamos por gestión de cobros:

Este es un tema relevante, busca brindar soluciones pertinentes que se manejan dentro de entidades, de forma exacta y congruente. Es por ello por lo que, Fuentes (2016), mencionó que la gestión de cobranzas, al no identificar correctamente los procedimientos adecuados para su realización; son las que generan una inadecuada segmentación de la cartera por cobrar de acuerdo con los tipos de clientes, créditos, montos vencidos, etc. (p. 3). Es tan

recurrente que al momento en que los procedimientos de cobro, no se hayan realizado de la manera más apropiada, siendo estas las que generan un malestar e interrupción al momento que deben darse los pagos.

Por lo que, Ruiz (2017), aseguró que en su totalidad la gestión de cobranzas está en la potestad de incorporar un procedimiento de verificación de condición, la cual permita evaluar, retroalimentar y mejorar las habilidades de los colaboradores. Esta implementación es la que permitirá identificar las necesidades de los usuarios y hacia dónde dirigir las diversas alternativas de solución, además que permitirá y ayudará a comprender si el personal de cobro ejerce y procede bajo las normativas que la compañía posee (p. 178). Es así que, gran parte de la gestión de cobranzas ha ido incluyendo de forma minuciosa la manera en que las distintas deudas que existen dentro de una entidad deben contar con evaluación previa, para que los distintos prestamos se den de manera correcta y segura, siendo que, si se llega a presenciar problemas de la misma, esta sea solucionada lo más pronto posible.

Así mismo, Enwereji & Kadama (2018), afirmaron que los factores de las tasas de propiedad, como la cobertura, la evaluación, la facturación, la ejecución, el cobro y las apelaciones deben mejorarse, ya que la aplicación deficiente de un factor afectaría invariablemente el desempeño de todo el sistema de tasas de propiedad (p. 277). Mencionando que la gestión de cobranzas también es aplicable a todos los tipos de servicios que una institución financiera puede brindar, siendo que, existen factores en la que el autor afirma que la gran parte de las deudas son por no haber contado con un desempeño óptimo del tipo de aplicación que se da al momento de presentar y otorgar un préstamo.

Tanto para Kriebel & Yam (2020), mencionaron que durante el proceso de las cuentas por cobrar y por pagar son las que ejecutan un papel importante para los balances que brindan bienes y servicios. Es práctica común en muchas industrias (por ejemplo, en los sectores de los seguros, las telecomunicaciones y los servicios de venta por correo) encargar a agencias de cobro especializadas el cobro de las cuentas por cobrar en dificultades. De manera análoga, los bancos tienden a recurrir a las agencias de cobro en los

casos difíciles (p. 537). Es ahí, donde la forma en que se maneja la gestión de cobranzas debe tomar un papel fundamental, tanto que las mismas instituciones responsables de gestionar los cobros buscan formas y hasta otras empresas que puedan sacarles y terminar colocando sus préstamos pagados a tiempo.

Al igual que, Song et al., (2019), explicaron que la financiación tradicional de cuentas por cobrar, que sigue a una sola transacción, el mecanismo de mancomunación puede gestionar varias transacciones y, por lo tanto, aumentar la escala de crédito y la flexibilidad de los préstamos. Además, con los datos en tiempo real de las facturas electrónicas, la evaluación del prestatario debería ser más oportuna y eficiente (p. 548). Tanto que gran parte de la forma tradicional en la que se gestionan los cobros dentro de las entidades financieras, son las mismas que siguen y permiten que se siga y se pueda realizar diferentes transacciones, en las que esta misma forma es la que genera y da una flexibilidad al aumento de los pagos, créditos, evitando así un pago tardío.

Por lo tanto, Xu & Ma (2018), mencionaron que la fijación de precios de los activos crediticios de las empresas podría aplicarse en diversos ámbitos, como la mejora de la micro fundación de la economía de mercado, la facilitación de la revitalización de los activos crediticios comerciales cada vez más grandes, el alivio del dilema de las dificultades de financiación y los elevados costos para las diversas empresas, y la promoción del desarrollo saludable de la financiación de la cadena de suministro y la macroeconomía. Aunque los activos crediticios de las cuentas por cobrar rara vez se estudian en el ámbito de la fijación de precios de los activos, los abundantes estudios sobre los activos crediticios, incluidos los préstamos improductivos, proporcionan muchas inspiraciones (p. 1). Es así que gran parte de la economía de las empresas tanto estatales como privadas, son las que buscan grandes fijaciones al momento en que se gestionan los créditos, esta con la finalidad de que se revitalicen los tipos de activos de créditos comerciales.

Para Abuhommous & Mashoka (2018), la importancia que puede tener las cuentas por cobrar como inversión, son a base de estudios teóricos y

empíricos, las que se centren en explicar la lógica que subyace a las decisiones sobre el crédito comercial. En primer lugar, puede aumentar las ventas debido a la motivación financiera, ya que las empresas actúan como intermediarios financieros que ofrecen crédito comercial a clientes con limitaciones financieras (p. 171). Tanto es la información de las cuentas por cobrar, siendo la información en la que los mismos trabajadores de las entidades financieras son las que toman las decisiones de las que los estudios que se realizan para lograr ofrecer un crédito digno y favorable para los prestamistas.

Como también, Yano & Shiraishi (2016), mencionaron que las diferentes formas de préstamos comerciales son puntuales, ya que tienen distinto carácter y pocas enseñanzas han puesto en perspectiva a esta cuestión en el contexto de la economía asiática. Utilizamos datos de micro paneles de grandes empresas no estatales chinas donde a más proporción más detalles sobre la inversión, también se estimó qué fuentes de financiación financian las operaciones cotidianas de las empresas, clasificando así el crédito comercial recibido en dos componentes distintos, notas y cuentas por pagar y depósitos recibidos (p. 62). Siendo que, si se hace uso de datos de micros paneles de las grandes empresas, en este caso como las empresas que son de China, estas mismas generaría que gran parte de las operaciones que se dan en el día a día, den un resultado favorable, gestionando así, las cuentas por pagar.

Por lo que Adusei (2017), aseguró que la administración eficaz de la gestión de cobranzas y la capacidad de una empresa para cobrar el crédito deben ser el requisito previo de la venta a crédito, de lo contrario, afectará a la liquidez y al sustento de la empresa. La mayoría de las empresas venden a crédito o en efectivo. Independientemente de los mejores esfuerzos de las organizaciones para hacer una evaluación efectiva del crédito, es difícil evitar los problemas de crédito (p. 101). El gran trabajo que se puede lograr en una gestión de cobro es que esta se dé, de manera eficaz, donde que se realizan y se cumplan cada mínimo requisito que requiere una evaluación antes de brindar los créditos.

Dado que, Onar et al., (2018), explicaron y mencionaron algunos sistemas de cobro de deudas, estas son muy importantes para la supervivencia de las organizaciones. Desafortunadamente, en el actual clima de recesión mundial, las facturas y créditos impagados son cada vez más comunes. Las empresas pueden haber vendido bienes/servicios y facturado a sus clientes, pero se quedaron esperando el pago, o los bancos pueden haber dado créditos, pero no pudieron obtener los desembolsos. Es en esta clase de estados puede llegar a generar efectos de carácter serio a lo que concierne al flujo de caja, la cantidad de negocios, las previas evaluaciones crediticias, eso y además de la notoriedad de las empresas. El desarrollo de cobros para las distintas deudas, son tomadas en ámbitos por facturas impagas y/o en los desembolsos de créditos, esta para reunir una cantidad no pagada, considerándose como deudas pendientes (p. 1846). Es ahí donde entra los tipos de procesos que se darán al momento en que abarquen y se den los créditos, siendo que, si se toma la decisión correcta, esta ayudará en un desembolso y liquidez pronto hacia los usuarios, pero si las calificaciones de créditos que se dieron no fueron las correctas, estas tendrán como consecuencias la baja general de la empresa, donde que muchas veces ya se ha vuelto una total costumbre.

Liu et al., (2019), lograron detallar que el negocio de cobro de créditos y servicios crece junto con el negocio de concesión de préstamos al consumidor. Las compañías de crédito consideran que la prevención de la pérdida del crédito es una actividad clave, y asignan una cantidad significativa de recursos a la gestión de préstamos. Centrándose en los préstamos a plazo fijo para consumidores, esta labor se origina en el préstamo negocio de cobro en una compañía de crédito de los Estados Unidos (p. 1044). Las compañías de créditos han logrado encontrar una salida tentadora de la demora de los pagos al momento en que se gestionan los distintos cobros que hay, siendo que la mejor prevención para ello es la asignación debida de recursos en el área de crédito hacia los prestamistas, esta es dada a un plazo fijo de los préstamos.

Así mismo, Uquillas & Carrera, (2018), mencionaron que la gestión de cobranza es una de las actividades más solicitadas a los trabajadores de un centro de llamadas, siendo esta una etapa fundamental en la administración de créditos masivos, por tanto, si no se cuenta con las herramientas que permitan un proceso efectivo y ágil se pueden generar desincentivos a los clientes deudores con relación al pago de sus obligaciones (p. 90). Una salida rápida para las grandes empresas que gestionan y brindan préstamos, al momento de que se realizan los movimientos o los procedimientos en los cobros, como por medio teléfonos, se le ve muchas veces una pérdida de tiempo, ya que alguno no responde; es por eso que acuden a los centros de llamadas para que así se logren ocupar y encontrar una respuesta pronta y así gestionar los procesos de cobros y demás puntos.

Al igual que Paul et al., (2018), detallaron que la gestión de cobranzas se produce cuando los abastecedores de bienes y servicios venden a crédito y, por lo tanto, aprueban a sus clientes a aplazar la amortización del pago a una fecha posterior. Estos tipos de créditos lo conceden empresas cuyo principal rubro es ofertar y vender bienes, en reemplazo de suministrar financiación a los usuarios. La venta en partes, debe ser un activo corriente en el balance de los proveedores. Así son las cantidades postergadas de pago por los clientes a sus proveedores. Dado el alto nivel de ventas brindadas en partes, entre empresas, es especialmente elevada y muchos la consideran el activo más arriesgado del balance de una empresa (p. 167). Encontrando que la gestión de cobros muchas veces se da a aquellos proveedores que generan una venta alta en los bienes y servicios que estas logran ofrecer, permitiendo así que sus clientes tengan algo a favor, como lo son de tener un día de aplazo en sus días de pago. Permitiendo así un balance equilibrado con sus clientes y créditos al momento de un incremento de liquidez.

Para Abuhommous (2017), las cuentas por pagar son las que examinan el modelo estático en el que se supone implícitamente que las empresas ajustan su nivel de crédito comercial de forma instantánea sin soportar ningún coste para alcanzar su objetivo. Sin embargo, en este estudio suponemos que las empresas ajustan parcialmente su nivel de cuentas por pagar porque hay

algunos costos y beneficios que deben considerarse. Por consiguiente, utilizamos el modelo de ajuste parcial para explicar la naturaleza dinámica del cambio del nivel de las cuentas por pagar (p. 485). Muchas empresas buscan la forma en que sus créditos estén nivelados, es por ello, que muchas veces ajustan estos créditos de una forma no conveniente, es decir, solo se basan en estatizar la forma o en nivel de créditos que se llegarán a brindar a los prestamistas, en la que, al momento de los pagos o procesos de cobros, se obtienen resultados que muchas veces no son los esperado.

Así mismo García et al., (2019), indicaron que gran cantidad de los clientes encuestados en su artículo, detallaron que los colaboradores que se les habían brindado ciertos créditos, en este caso el administrador o la secretaria, eran los que se comunicaban con los adeudos para su cancelación respectiva, siendo tres días antes de la fecha de su pago, además de cuando estos se retrasaban en sus pagos. Muchas veces las entidades suelen tener como políticas el no cobrar intereses por el retraso en pagos, para luego solicitar a los usuarios que firmen una letra de cambio como garantía, pero esto no toma siempre acciones legales contra los deudores, es por esto que los procesos que son de cobranza carecen de eficiencia (p. 77). La forma en que se da la gestión de cobro, o el tipo de cobro que se le hacen a los prestamistas, siempre y cuando estas se hayan evaluados, muchas veces es de forma cuando se llama a hacerles recordar tres o dos días antes de su pago, para la cancelación de sus préstamos, en estos casos si la persona llegase a demorar en el pago, no habría o no se generaría interés por el simple hecho de que se hace uso de las llamadas para gestionar los post - cobros.

Finalmente, Martins et al., (2018), mencionaron que la gestión del efectivo y los pagos ha adquirido una dimensión preocupante en estos entornos dinámicos, ya que muchas organizaciones no están adecuadamente preparadas para llevar a cabo esta actividad de manera eficiente y eficaz con miras a la ejecución de las metas fijadas. Existen casos extremos, la incapacidad de gestión puede llevar al fracaso empresarial, lo que hace que la gestión de efectivo y de pagos sea un problema seguro en todo tipo de organizaciones (p. 63). Cuando la gestión de cobros no se logra hacer de

manera efectiva, estas al paso del tiempo traerá como consecuencia el deterioro en los desembolsos y liquidez de las empresas y/o entidades prestadoras de dinero, llevando a un fracaso inmediato, ya que gran parte las entidades financieras no están preparados lo suficiente, es ahí que en el transcurso van conociendo la forma correcta en que los cobros y periodos de préstamos deben darse.

Incluyendo los temas importantes que también son llevados y tomados dentro del trabajo de investigación que son las dimensiones de la variable independiente, se expresó los siguiente para gestión, proceso de cobranza y cuentas por cobrar.

Para que se pueda dar la razón sobre un tema que es manejada en distintos ámbitos y en distintos casos, Khan et al., (2017) nos mencionaron que la gestión, muchas veces conduce a un riesgo, esta, por no haber sido tomada en cuenta mucho antes, siendo esto algo de vital importancia para el sector bancario; ya que las entidades financieras y/o los bancos son los que deben operar con prudencia, si esta no fuera así, su incumplimiento puede llegar a provocar resultados desastrosos a largo plazo, como por ejemplo la acumulación de préstamos incobrables e incluso el cierre del banco, es por eso que algunos autores identificaron seis tipos diferentes de riesgos a los que se llegarían a enfrenta el sector bancario, como riesgo de crédito, de inversión, de liquidez, de capital, de mercado, de gestión de operaciones y de tasa de rendimiento (p. 421).

Por lo mismo, Vemić et al., (2020) indicaron que, para este tipo de situación, existe un modelo multidimensional, la cual va de la mano con los procesos manejados por el personal y la calidad de las operaciones de los bancos como apoyo a la financiación (p.781). Recalcando que gran parte de los bancos son los que buscan salidas que logren beneficiar y mejorar el tipo de gestión que se ofrece al momento de ciertos créditos.

Así mismo, Vadrone, (2019), indicó que para una gestión que se da dentro de bancos, deben ser manejadas con un mejor sistema financiero económico, el mismo que se basa en cinco parámetros, las cuales son adecuación del

dinero, calidad de los activos, adecuada gestión, calidad de los ingresos y liquidez; el objetivo clave para el uso de este sistemas se basa en examinar el rendimiento financiero comparativo de los bancos que son seleccionados del sector público y privado mediante el uso de los parámetros (p. 49). Siendo que estos parámetros serán de mucha ayuda para la exactitud de ciertos puntos que deben ser tomadas en cuenta para una correcta gestión.

Tenemos a Comulada et al., (2018), los cuales explicaron que los sistemas que se dedican a la recolección de datos son parte fundamental para algún tipo de proceso de cobranza, por lo que se dice que ciertos sistemas han ido evolucionando rápidamente desde sistemas limitados por herramientas rudimentarias de recogida de datos, como las evaluaciones con papel y lápiz, hasta los sistemas de datos electrónicos que incorporan teléfonos móviles y otros de recogida de datos (p. 2). Buscando casi siempre que al momento en que se dan los procesos de cobranzas sean de forma manejable y eficaz, ya que son estos procesos los que ayudaran a la misma entidad financiera.

Al igual que Vargas & Casas, (2019), mencionaron en su artículo que los procesos de cobro que se dan se basan en procesos de explicación y toma de decisiones sobre las necesidades crediticias de una entidad, tratando de aprovechar los capitales financieros óptimos, asegurando que sean suficientes a fin de que esta pueda funcionar, contribuyendo de esta forma a la observancia de los objetos establecidos (p. 96). Recalcando que ante ciertos temas delicados que llega a manejar las financieras, son los detalles mínimos y exactos, los que ayudan a mejorar el tipo de cobro que se efectuará, evitando retrasos.

Para Sánchez (2019), señaló que para ayudar en la utilización de las diferentes cuentas que vienen siendo por cobrar, esto a cargo de conocer el primer punto, la cual es la indagación principal de los activos y pasivos que son emitidos por transacciones y otros situaciones, ya que son estos los que logran y permiten el reconocimiento parejo de los ingresos y egresos que corresponden. Un ejemplo claro que se puede dar es la venta de ciertos bienes que se llegan a dar en efectivo, dando lugar a la forma de distinguir

ciertos ingresos (distinción de un activo-bienes vendidos). La distinción de los egresos e ingresos vinculados, son denominados correlación de costos con ingresos (p. 20). Tener claro de los puntos, tiende a que, al momento en que se ocasionan las cuentas por cobrar, estas se conviertan en manejables, beneficiando y ahorrando la pérdida de tiempo de los bancos.

También tenemos a Alizo et al., (2019), quienes detallaron que las cuentas por cobrar son las que permiten y logran una instrucción sobre los saldos de las cuentas, estas deben asegurarse si estas son verídicas, si se encuentran en un registro debidamente y con una correcta recuperación. La manifestación de estas por adquirir, son los pasivos por ser estudiadas y evaluadas, de tal forma que se reconozcan los niveles que integran, con una introducción a las políticas de empréstito y cobranzas (p. 25). Es tanto que la cuentas por cobrar, son más rápidas si son realizadas con el procedimiento correcto, siguiendo cada una de las pautas que las distintas entidades puedan tener o llegar a establecer, pero siempre y cuando estas sean manejables y repercutan en el sistema que manejan.

Así mismo tenemos a las teorías que están relacionadas con los pagos tardíos o morosidad:

Para Mendoza, (2020), el tema de los hechos morosos es estudiada por parte de las empresas como un causante determinado para que la empresa cierre el negocio, para no encontrarse en esos niveles, se necesitan colaboradores capacitados, una alta dirección comprometida, políticas de créditos que contengan especificaciones en la aprobación y aceptación de los créditos, no solo en el crecimiento momentáneo sino en el sostenido a largo plazo (p. 42). Es tanto el factor, que se considera punto clave para una empresa llegue a tal punto de cierre y por ende desaparezca, pero buscando salidas para este tipo de empresas prestadoras de servicios no lleguen a ese punto, tienen que contar y presentar con un personal que esté máximamente capacitado, para lograr manejar de la mejor manera el tema y el pago tardío de los morosos, los mismos que generan morosidad.

Así mismo, Zahirovic et al., (2016), al momento en que hablaron de una existencia de un vínculo directo entre la educación financiera y la morosidad de las hipotecas cuando se eligen hipotecas de riesgo, se refirieron al alto número de morosidad de las hipotecas; la cual no sólo significa que importa estudiar esta relación, sino que también deben proporcionar datos sólidos para examinar la cuestión (p. 165). La misma que si esta, está bien generada, evitará retrasos y un nivel de morosidad elevada, esta gracias a la realización de una previa evaluación de los detalles económicos de cada persona, permitiendo un avance en el resultado generado por las entidades financieras.

Como también, Dandapani et al., (2018), explicaron que existe una gran probabilidad de adopción de la banca transaccional, la misma que está directamente relacionada con la eficiencia e indirectamente con la morosidad de los préstamos. También mencionaron que la banca transaccional por Internet está positivamente relacionada con el porcentaje de la población joven en los condados donde se encuentran las cooperativas de crédito (p. 244). El resultado encontrado en el alto uso y accesibilidad de los jóvenes a la plataforma de la banca transaccional es que el mismo uso desmedido y la falta de ingreso económico de los mismos, generará un crecimiento rápido de morosidad, aumentando un deterioro en el refinanciamiento, pagos con atrasos, las mismas que causan problemas de liquidez.

También González et al., (2019), dedicaron su enseñanza en problemas como que incumplen en pagos o de morosidad de los usuarios de diferentes centros financieros, es por eso la disertación de lógica distorsionada, haciendo referencia a lograr una solución del problema de demora de los pagos, logrando imputar inexactitudes dentro de un resultado general (p.159). En donde están involucrados ciertos detalles de ayuda a usuarios para la búsqueda de soluciones de sus pagos en fechas exactas y sobre todo estas sean puntuales, permitiendo a las entidades a manejar un detalle económico parejo y seguro para la misma.

Por lo mismo, Carbó et al., (2018), mencionaron que el riesgo crediticio de los hogares genera muchas veces una morosidad alta, pero que no es un factor determinante de los diferentes tipos de intereses de las hipotecas, ya

que las instituciones de crédito aplican tipos similares independientemente del perfil de riesgo de los hogares antes y durante la crisis. Es por ello, que las entidades financieras suelen cobrar un porcentaje elevado en las tasas, durante los diferentes problemas que los clientes lleguen a tener, aparte de sus expedientes de cierto riesgo o nivel de rentabilidad (p. 78). Siendo que, las instituciones de crédito han logrado cobrar y generar tipos de intereses elevados, debido a que los hogares han ido en incrementado a un mayor riesgo crediticio; la morosidad generada por los retrasos y pagos impuntuales se debe a que gran parte de las familias carecen de una solvencia económica debida para pagos requeridos.

Algunos autores como Ding & Abdulai (2018), mencionaron en sus estudios, que el calendario de reembolso del período de gracia no contribuye a disminuir el incumplimiento y la morosidad, como también, gran parte de los agricultores con préstamos flexibles y sin períodos de gracia muestran una morosidad de nivel alto. Demostrando la importancia de la estructura de los préstamos de micro financiación, aunque no establecieron los vínculos causales específicos de la estructura (p. 464). Por lo que, al momento en que las entidades financieras realizan las previas evaluaciones, muchas de estas no se han dado de forma efectiva, siendo factores trascendentales para que se vea una disminución notoria en el incumplimiento de los morosos.

Así mismo, Climent (2019), consideró los efectos de los principales problemas como la economía española, y las consecuencias de la morosidad. Además, se estudió dos etapas (crecimiento y recesión) de forma independiente, evaluando si se produjo una ruptura estructural. En donde que el efecto y la fuerza de cada uno de estos factores en cada uno de los períodos como determinante de la morosidad de los préstamos. Además, incluyendo una nueva variable explicativa, la cobertura de la mora, es decir, el ratio calculado como la provisión para insolvencias dividida por el saldo total de los préstamos pendientes (p. 326). Se ha visto muchas consecuencias a raíz de la morosidad generada por los mismos prestamistas, pero, la evaluación que se da ante los efectos de los distintos periodos, son los mismos factores que previamente son determinantes para la morosidad de los préstamos que se

dan, pueden ser usados como retroalimentación para una disminución del incremento de morosidad.

Por lo que Goenner (2018), logró identificar que los factores que influyen a la participación de las cooperativas de crédito, las mismas que generan una morosidad, muchas veces elevadas y otras veces mínimas; afectando en la manifestación de préstamos de los créditos privados para estudiantes, la misma que menciona y asegura que no ha habido estudios que hayan examinado las cooperativas de crédito, u otras instituciones depositarias, para disuadir a las fuerzas que impulsan la participación y concentración en los préstamos privados para estudiantes (p. 1229). Existe un tipo un préstamo la cual ha ido generando un elevado nivel de morosidad, este el tipo de morosidad que se da cuando los préstamos son ofertados y servidos a estudiantes, es ahí donde las cooperativas, al no haber previsto el tipo de riesgo que trae consigo; mencionando que esta se concentra en la cartera de préstamos, aumentado una pérdida y disminución en la liquides.

Como también, Chi & Meng (2019), mencionaron que la esencia de la calificación de la deuda contiene la morosidad, depende del descubrimiento de relaciones regulares entre la calificación datos y riesgo de incumplimiento, revelación del impacto de un riesgo de incumplimiento de la deuda y evaluación de la posibilidad de un reembolso de la deuda y de la tasa de pérdida por incumplimiento (p. 2240). La investigación y/o evaluación que se hace, se descubre que existe una calificación en donde que, a partir de esta, se halla la morosidad y la misma que lo genera, abarcando así, el incumplimiento seguido de los pagos establecidos.

Para Canann & Evans (2014), a partir de algunas evaluaciones, las cuales fueron empíricas en los precios o tasas de interés que incluían alguna medición de los resultados y determinantes de esos precios. Llegando a resultados como la morosidad, la quiebra personal, las comisiones por cheques devueltos y las quejas contra los prestamistas, encontrando pruebas de que los prestamistas de día de pago reducen el bienestar obteniendo una morosidad en los pagos de hipotecas, alquileres y servicios públicos (p. 236). Las consecuencias de la morosidad muchas veces están presentes por la alta

tasa de interés que una entidad ofrece, pero esta no es motivo para que se genere los pagos tardíos. Se logró determinar que, a causa de la morosidad, se da el desempleo de dentro de las entidades, cheques devueltos y que no pudieron ser cobrados.

Así mismo, Chamboko & Bravo (2016), explicaron que debido al riesgo de morosidad y a los cambios en el entorno macroeconómico y otras circunstancias, puede ocurrir que los deudores de préstamos aprobados muestren un comportamiento totalmente diferente del previsto. Es necesario gestionar adecuadamente a esos deudores para evitar el crecimiento excesivo de morosidad y un pago impuntual de los créditos ya gestionados. Cabe recalcar que es de importancia, ya que la misma brinda a las entidades financieras, especialmente al momento de una situación difícil (p. 265). Los riesgos al momento en que los préstamos son aprobados, son muchas, como por ejemplo que los deudores muestren una actitud distinta a que se tomó al principio, generando una morosidad, por ende, se debe tener un mayor control hacia estos deudores, ya que gracias al pago continuo que ellos hacen, son lo que acumulan créditos, y liquidez a la entidad.

En cuanto a Li et al., (2015), las condiciones que permiten el control hacia los prestamistas sobre las deudas de morosidad suelen describirse en las disposiciones de los contratos de deuda, que generalmente se denominan cláusulas de "casos de incumplimiento". Aunque esas cláusulas son fundamentales para favorecer a la adaptación de los derechos de los prestamistas, se sabe muy poco sobre su especificación y el papel que desempeñan en la contratación de la deuda (p. 1597). Para que se logre evitar grandes momentos de morosidad, las mismas que van generando un deterioro crediticio y de clientes, se debe estipular de manera correcta las cláusulas en donde que se señala de forma clara y concisa el papel que debe cumplirse al momento del pago, evitando demoras en las fechas establecidas, las mismas que generan un incremento consecutivo de la morosidad.

Para Huang (2019), hay un estudio en el que se adopta cuatro índices de impago, las mismas que miden las tasas de impago de los préstamos, las mismas que generan una morosidad considerada elevada, como

aproximación a los mercados de crédito de los Estados Unidos: el Índice compuesto de incumplimiento de créditos al consumidor, el Índice de incumplimiento de la primera hipoteca, que mide las tasas de incumplimiento de las hipotecas de primera vivienda, el Índice de incumplimiento de la segunda hipoteca, que mide las tasas de incumplimiento de las segundas hipotecas cerradas y de los créditos sobre patrimonios netos y el índice del incumplimiento de tarjetas bancarias (p. 382). Al haberse encontrados los distintos puntos por lo que se llega dar la morosidad, estas deben tenerse más en claro y colocar los puntos clave para la disminución de esta, como los que generan una morosidad considerada elevada. Tomando estos puntos como retroalimentación, o la parte en la que deben mejorar para evitar a los distintos morosos.

Como también, Karamon et al., (2017), mencionaron que para determinar la medida en que un programa para disminuir el nivel de morosidad ayudó a los prestatarios, se estimó la importancia de la disminución de la cantidad de morosidad estipulada por las refinanciaciones. El principal mecanismo mediante el cual el programa reduce las tasas de impago es sugerido por la teoría del "doble desencadenante" del impago de las hipotecas, en la que tanto la liquidez del balance del hogar como la posición patrimonial de la hipoteca son factores importantes para determinar la probabilidad de impago de la hipoteca. Al reducir el pago mensual de la hipoteca, una refinanciación mejora directamente la posición de liquidez de los hogares, reduciendo la tasa de impago. Además, al reducir el valor actual de los pagos futuros, la refinanciación mejora la posición patrimonial de la hipoteca, reduciendo así el incentivo para el incumplimiento estratégico (p. 458). Cuando llega a la determinación exacta del pago impuntual, y al haber conocido a cada tipo de morosos, siempre y cuando haya y sean clientes de una empresa, esta debe ir reduciendo un incumplimiento, haciendo que la morosidad vaya en deterioro.

Así mismo, Murthi et al., (2019), explicaron que si los clientes que se aprovechan de las tasas de promoción son los que también suponen un riesgo financiero adicional para el banco. Éstos pueden caer en mora y no poder

hacer los pagos durante algún tiempo. Esos clientes imponen un costo adicional de vigilancia al banco y plantean un mayor riesgo de incumplimiento. Los costos adicionales se producen cuando el banco necesita llamar al cliente, hacer un seguimiento y hacer arreglos de pago. Un riesgo mayor es que algunos de estos clientes podrían incumplir con sus saldos, lo que obligaría al banco a cancelar los préstamos no garantizados, lo que daría lugar a una pérdida financiera. Por lo tanto, el banco necesita evaluar si el atractivo de las TEA promocionales atrae a un mayor porcentaje de clientes de riesgo (p. 12). Ya que estos clientes, pueden ver estas promociones como pagos fáciles, pero al momento en que se solicitan los pagos, hacen muchas veces de vista gorda, es una cadena en la que ellos son los que generan más problemas y crecimiento de la morosidad, los que son llamados morosos. Estos clientes son los que generan más problemas e incluso gastos extras a las empresas prestadores de créditos, por el simple hecho de que hacen uso de sus recursos.

Como también, Koziol et al., (2015), indicaron que el incumplimiento y sus consecuencias de la morosidad, ha generado inconvenientes para la solvencia de muchas instituciones financieras, las que demostraron que un solo incumplimiento puede causar una reacción en cadena en los mercados financieros, con ella el tema de la morosidad. Entendemos por factor de incumplimiento la probabilidad de incumplimiento instantánea, siendo esto, en caso de infracciones, se incide en una determinada pérdida para la cartera de crédito considerada (p. 192). Para la morosidad, el único punto clave para que esta se desprenda, es el incumplimiento que genera el pago atrasado y no en la fecha programada por parte de los que solicitan los distintos créditos.

Para Dor & Guan (2017), cuando realizaron su estudio, la misma en que se realizaron su pregunta de ¿cómo debería un gestor de una cartera de créditos de alto rendimiento cubrir el impacto de los cambios sistemáticos adversos del mercado en su cartera? Describieron que la relativa falta de liquidez del mercado de alto rendimiento hace que la reducción de las posiciones de la cartera sobre una base táctica sea costosa de llevar a cabo, la misma que podría generar mora y un crecimiento moroso de la misma. Otra

opción es "acortar" un crédito brindado, pero los de alto rendimiento existentes pueden carecer del tamaño suficiente para ser un instrumento de cobertura realista para carteras de tamaño institucional, dando lugar a altos costos de acortamiento (p. 5). Cabe recalcar, que muchas veces se ha logrado reducir el nivel de morosidad, estas por haber detenido y disminuido la forma en que se daban los desembolsos y créditos a personas que básicamente tenían un resultado en su evaluación negativa. Esta gracias a una calificación antes del otorgamiento.

Finalmente, Golman & Bekerman (2018), mencionaron que, al presentar un alto nivel de morosidad, esta no es sometida a una disminución establecida y cerrada para las entidades, pero esta si establece una separación y/o separación de un tipo de préstamo, exigiendo que las entidades constituyendo a una disposición contable para un respaldo de pagos no totales ya brindados (p. 130). El tema de morosidad que pueda tener una empresa, no debe ser motivo para que se vaya abajo, sino que debe ser visto de forma positiva, ya que esta puede determinar la forma en que se llegará a resolver este tipo de inconvenientes, que no solo una, ni dos, sino todas las empresas que brindan créditos, pasan por lo mismo, pero toman el tema de morosidad como algo a su favor, estas, pasando por un previo análisis y seguir generando una alta productividad, reduciendo a los morosos.

Al igual que en las dimensiones de la variable dependiente, también se van incluyendo los temas importantes que conllevan y son tomados dentro de las dimensiones de la variable dependiente, se expresó los siguiente para colocaciones de créditos, solvencia y eficiencia.

Para Lorente, (2019), el manejo de las colocaciones de créditos, deben ser manejadas a ciertos lineamientos que fueron propuestas por algunos autores, señalando que las financieras creaban ciertos medios de pagos, al generar ciertos tipos de préstamos, al mismo tiempo, recibían los intereses que se generaban. Después de esto, los medios de pagos que habían sido creados podrían migrar a otros bancos que no era la misma, en donde que cada entidad financiera podría pagar los intereses que habían sido captados y estipulados, aunque haya sido una tasa menor a la que pudo ser colocada

al momento de los préstamos. (p. 50). Es tanto que, para los bancos, brindar préstamos a los diferentes clientes que una entidad puede presentar, debe ser manejada de la manera cuidadosa, siendo estos créditos colocados de forma gradual.

Así mismo, Moreno et al., (2019), mencionaron en su artículo que, al no haber existido una colocación de créditos, la mejor forma para que un cliente logre librarse de las deudas que pueda presentar, esta, muchas veces se les brinda la remisión de intereses o créditos financieros, siendo un instrumento usado por los gobiernos con el objeto de los usuarios que evaden, estas logren corregir sus situaciones discontinuas ante autoridades tributarias (p. 3). Cada entidad está obligada a velar que cada cliente, reciba una orientación clara y precisa al momento en el que se les brinda las colocaciones de créditos, para que estas situaciones que lleguen a suceder.

Asunción, (2019), indicó que la solvencia es la parte en la que los puntos que son seleccionados, están ligados con la capacidad de obrar, la habilitación económica y/o profesional, la solvencia económica y las diversas prohibiciones que son puestas que logren brindar prestamos, la solvencia está basada netamente en técnicas profesionales, en uno de los casos esta había sido referenciado a las aptitudes legales que ejercían en la ejecución de los créditos, actividades y/o prestaciones (p. 35). Esta es la parte en la que los bancos o las entidades financieras, buscan la forma en la que los mejores clientes que aparentemente están en condiciones en el sistema son puestos a ser aceptados para que las entidades puedan brindar sus servicios.

Finalmente está, Yaguache et al., (2019), quien hace referencia a un claro estilo de liquidez en la entidad, la solvencia es la capacidad de las empresas para avalar sus obligaciones inmediatas haciendo uso de una expansión de flujo de caja actualizada, mientras tanto que, la liquidez es la repercusión de la entidad para redimir a los accionistas si se vendieran los activos. Una entidad puede ser ilíquida no obstante solvente, explicando de la guisa en que emite un derramamiento de tamboril bajo, pero la reventa de sus activos elevada o líquida pero insolvente, en adonde al parecer es insurgente (p. 364). Se supone que el indicador está puesto a ponerse en práctica, es decir que

los estados contables brindan una relación clara de lo que se busca, en cuanto a los flujos que presenta una entidad financiera.

Por lo mismo que Sarmiento et al., (2018), explicaron que los índices de eficiencia que una entidad financiera pueda tener deben ser consistentemente inferiores que los del ajuste de adquisición que brinda, lo cual es de creer precisamente a que las entidades financieras buscan maximizar el producto. No obstante, se enmarca en un nivel promedio, debido a la reducción de retornos seguidos a escala, donde los resultados bajo las dos orientaciones debiendo ser iguales (p. 170). Estableciendo que cada uno de los integrantes, debe hacer de conocimiento a sus clientes, que estos disponen para que logren el cumplimiento del pago puntual que debe hacerse a la entidad, logrando así un adecuado sistema de eficiencia.

Entrando a los enfoques conceptuales tenemos:

Gestión de cobranzas

Estrategias de Cobranzas en Época de Crisis

Existe una forma correcta para que entidades financieras logren presentar una adecuada y correcta gestión en la forma de cobro, es tanto que se cree que los mismos prestatarios son los que velan y aseguran a qué tipo de persona se le está brindando la atención. Así mismo, la gestión de cobranzas debe ser adecuada, oportuna y completa, las mismas que serán para la empresa o la entidad financiera precisa y exacta, en donde que el deudor tomará y considerará el cumplimiento de sus pagos y/o cuotas. Logrando así, que el objetivo de la cobranza logre cerrar el círculo de la ventana (Molina, 2005, p. 11). En donde que, si la gestión de cobranzas logra tener todo lo que se menciona, se hace mucho más fácil, puntual y seguro el pago de las cuentas que se deben, cerrando así las deudas pendientes que lleguen a existir.

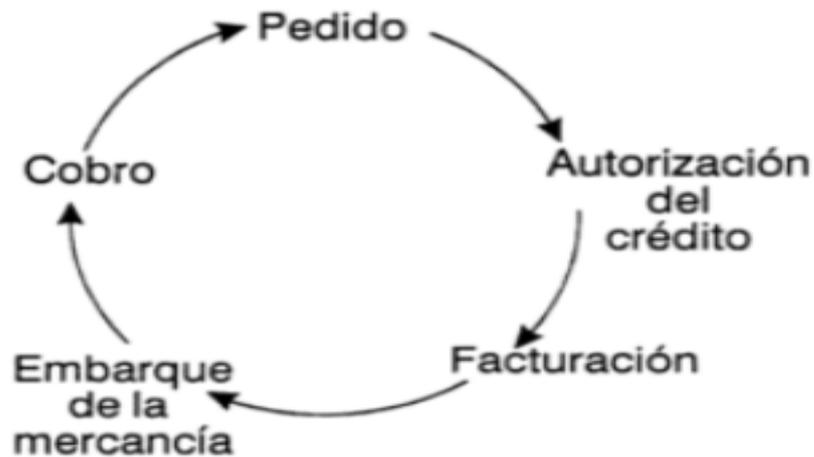


Figura 1. Estrategia de Cobranzas en Épocas de Crisis. Molina, V. (2005). (3era Ed.) Recuperado de <https://books.google.com.pa/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Cobro de Impagados y Negociación con Deudores

Para requerir el pago de un pasivo, se considera que no debe por qué ser un acto de disputa, sino una práctica habitual en los intereses financieros. Gran parte de las veces que se obtiene el cobro tras un convenio con el moroso y haber llegado a un acuerdo de pago (Brachfield, 2010, p. 22). Por lo que muchas veces, ambos mandos, tanto prestatarios como prestamistas, son los que salen airoso y beneficiados antes ciertos acuerdos, en donde que las personas que salen debiendo logran tener un plazo de más tiempo y es ahí donde las entidades salen, aún más beneficiados, por lo que sus intereses a pagos futuros son los que crecen, aumentando así las ganancias líquidas.

Morosidad

Análisis de Productos y Servicios de Financiación

Se menciona que, alrededor de los últimos tiempos, se hizo evaluaciones dentro de distintas entidades, encontrando que hay distintos factores por lo que se da la morosidad, muchas de ellas no solo se dan en préstamos recurrentes de los bancos, sino que también en el pago tardío en temas de las hipotecas, donde la tremenda subida de desempleo en España había generado un enorme incremento en la morosidad de estos préstamos. Es tanto que los bancos en principio consideraban menos préstamos por tener menos garantía, haciendo que el crecimiento elevado de la morosidad sea grande (Díaz, 2014, p. 23). Por lo mismo, al haber encontrado los factores, se

hizo una breve observación, esta con el fin de que se logre llegar a la raíz de lo que generaba e iba en crecimiento de la morosidad.

Análisis de las políticas de la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Español

La morosidad ha sido y seguirá siendo uno de los grandes problemas para las líneas bancarias, tanto que se ha visto en las Mypes, las mismas que recurren a búsquedas de una breve solución para evitar y/o disminuir el tema de los morosos, siendo ellos los que generan un deterioro en carteras líquidas, etc. En las líneas bancarias y no solo las cajas, sino bancos y cooperativas financieras, las mismas que necesitan hacer frente a una morosidad creciente, y en general al deterioro de los activos, procedentes en gran porcentaje de una elevada exposición (Pérez, 2013, p. 19). Las cooperativas, tanto como las que son financieras, están expuestas a grandes desgastes de dinero al momento de la demora de los pagos, siendo estos pagos tardíos, o llamados también mora, en la que los morosos son las que hacen que la cartera de crédito que vaya a un nivel de deterioro.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Conforme a Ley N° 30806 (2018), según la Concytec, es un tipo de investigación aplicada, la cual se determina a través del discernimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica <

Diseño de investigación

Es un diseño de investigación No experimental de corte transversal, ya que se recolecta datos en un solo momento; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 154).

Con un alcance descriptivo, la cual busca medir o recoger información de manera independientes o conjunta sobre concepto de las variables a las que se refieren (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Y de alcance correlacional, ya que busca conocer la relación o grado de asociación que existe en dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Gestión de cobranzas

Morales & Morales (2015) afirmó que gran parte de los departamentos que gestionan créditos y cobros van siendo usada en los estados financieros, esta para diagnosticar la responsabilidad de los solicitantes de crédito, que generalmente se hacen a través de grafología de razones financieras, las cuales se calculan con los estados financieros de las mismas empresas.

Morosidad

María & Serrano (2008) mencionó que las frecuentes disposiciones de morosidad han ido ocasionando que en general las empresas y a las de mediana y pequeña dimensión en particular, las cuales muchas veces son difíciles que logren soportar las distintas cargas financieras anudadas a las demoras injustificados en los cobros de sus créditos.

Definición operacional

Gestión de cobranzas

Todos los departamentos siendo una entidad financiera hacen uso de los estados financieros, con la finalidad de Cerciorarse de a qué tipos de clientes se les atenderá.

Morosidad

Los innumerables momentos en que llega a pasar una empresa sean el tamaño que sean, el tema de la morosidad genera un disgusto y por ende retrasos en créditos.

Indicadores

Gestión de cobranzas

Métodos y Estilo de Dirección

Cumplimiento de Funciones

Procedimientos

Cartas

Reportes y monitoreo

Monto Cobrado

Morosidad

Nivel de colocaciones en el sector Mypes.

Nivel de colocaciones en el sector Pymes.

Nivel de colocaciones a grandes empresas comerciales.

Nivel de Liquidez.

Nivel de Endeudamiento.

Nivel de Riego

Nivel de créditos de cartera morosa.

Nivel de créditos otorgados.

Nivel de recuperaciones de créditos.

Escala de medición

Este procedimiento se desarrolló por la escala de Rensis Likert, no obstante, se maneja un planteamiento actual y suficientemente conocido, la cual radica en un total de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 238).

Esta escala de medición usado fue el tipo de escala ordinal, representada por siempre, casi siempre, nunca y casi nunca.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Tamayo (2003), mencionó que es la "totalidad de un fenómeno de estudio, incluyendo la totalidad de las unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno, debiendo cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada (p. 176).

El trabajo de investigación estuvo compuesto por los trabajadores que son los analistas y el gerente, de la Entidad Financiera Caja Arequipa Agencia Moyobamba, siendo un promedio de 20 colaboradores.

- **Criterios de inclusión.**

Trabajadores de ambos sexos.

Trabajadores del área de crédito (analistas).

Gerente de la entidad financiera.

Plataforma.

Operaciones.

- **Criterios de exclusión.**

Clientes.

Personal de Seguridad.

Personal de limpieza.

Muestra

No Probabilístico

Suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización (Hernández Fernández y Baptista, 2014, p. 189).

Estuvo conformada por el 100% de la población, dada por los 20 colaboradores de la Entidad Financiera Caja Arequipa.

Unidad de Análisis

El investigador confía en procedimientos estandarizados y cuantitativos (estadística descriptiva e inferencial). Está incluido técnicas y modelos de análisis, esta está relacionado con el planteamiento del problema, el tipo de diseño y estrategias elegidas para los procedimientos; el análisis puede ser sobre los datos originales (datos directos) o puede requerir de su transformación (Hernández, Fernández y Baptista, p. 574).

Por lo tanto, para la unidad de análisis de esta investigación, se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial, ya que se estableció el comportamiento de ambas variables y sus dimensiones de forma agrupada, como las tabulaciones y distribuciones de frecuencias y gráficos de barras. Como también una estadística inferencial, las mismas que hicieron la comprobación de las previas hipótesis planteadas, mencionando en ella, el valor de la confiabilidad de variables y dimensiones, así mismo se hizo uso de la estadística de correlación del Rho de Spearman; estos datos fueron incluidos en un programa estadístico preparado, como lo es el sistema estadístico SPSS

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El objetivo de la encuesta es conocer tu opinión (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 265).

La elección de la técnica para la realización del estudio fue con el uso de la encuesta dirigida a todos los colaboradores de la Entidad Financiera Caja Arequipa.

Instrumento

Los cuestionarios consisten en ciertos grupos de preguntas, en relación con una o más variables, las que serán medidas en ciertas escalas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

Para el tipo de instrumento, se hizo uso del cuestionario tanto para la variable solución, como para la variable problema; las cuales fueron validados por juicio de expertos.

Haciendo uso de los instrumentos de medición para la variable gestión de cobranzas del autor Puente (2018) y de la variable morosidad del autor Quispe (2017), como también sus dimensiones. El primer instrumento de la variable de Gestión de cobranzas estuvo conformado por tres dimensiones, la primera dimensión gestión, la segunda procesos de cobranzas y la tercera dimensión cuentas por cobrar. La cual consta de 24 ítems agregados. En el segundo instrumento de la variable problema de Morosidad estuvo conformada por tres dimensiones, la primera dimensión colocación de créditos, la segunda solvencia y la tercera dimensión eficiencia, la cual consta de 24 ítems agregados.

Validez

La validez del contenido se logra obtener por medio de distintas opiniones de los juicios de expertos, asegurándose de que las dimensiones expuestas mediante el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 298).

Así mismo, para la validación del instrumento de medición, se confió a juicio de expertos, estando todos especializados en estudios y experiencia laboral, como en el área de abastecimiento, administración y dirección de presupuesto. A cada experto se le entregó un previo

formato de validación de instrumentos de medición, donde el cuestionario brindaba la información de la variable gestión de cobranzas y sus tres dimensiones, indicando gestión, proceso de cobranza y cuentas por cobrar; como también la variable de morosidad y sus tres dimensiones, mencionando colocación de créditos, solvencia y eficiencia; de esta manera pudieron dar conformidad del instrumento, determinando una aprobación a las condiciones requeridas. Por lo tanto, los instrumentos, fueron validados por 3 expertos, validado por la Lic. en Administración Erlinda Jhohanna Briones Silva, por la Lic. en Administración Rosa Elvira Solano Ramírez y por la Lic. en Administración Keila Meza Yalta, los mismo que dieron como resultado aplicable al instrumento de medición.

Confiabilidad

Para la conocida confiabilidad de una medición, esta está conceptualizada al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto tiende a dar resultados iguales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Para el cuestionario de la variable solución de Gestión de cobranza, se observó una confiabilidad de 0,898 con un número de 24 elementos, el cual fue resultado del uso del Alfa de Cronbach, contando con una escala de tipo Likert, ordinal. Así mismo se analizó la confiabilidad de las dimensiones, para gestión, se observó una confiabilidad de 0,754; en proceso de cobranza, se observó la confiabilidad de 0,783 y en cuentas por cobrar, se observó una confiabilidad de 0,754. Al igual, para el cuestionario de la variable problema de Morosidad, se observó una confiabilidad de 0,906 con un número de 24 elementos, el cual también fue resultado del uso de Alfa de Cronbach, contando con una escala de tipo Likert, ordinal; analizando la confiabilidad de sus dimensiones, para colocaciones de créditos con una confiabilidad de 0,717, para solvencia un valor confiable de 0,783 y de eficiencia un valor de confiabilidad de 0,766.

3.5. Procedimientos

Para el comienzo de la elaboración del proyecto y tema de investigación, primero se conversó con alguien cercano a la Entidad Financiera, la persona que me brindó la breve información era un personal de la misma agencia, extrabajador del área de operaciones, el cual se encargaba de atención al cliente en ventanilla. Llamándome la atención del problema que contaba la Entidad Financiera Caja Arequipa, fui realizando el trabajo de investigación, encontrando datos y recibiendo datos de la misma entidad, para que esta se haga formal y no tener inconvenientes, se pasó a solicitar autorización al mismo Gerente de la Entidad Financiera, el cual muy gustoso me brindó la autorización, mismo documento que se encuentra en la sección de anexos. Siguiendo con la extracción de datos que fueron los artículos científicos, revistas, tesis y libros, sacados de diferentes fuentes de datos, como Redalyc, ProQuest, Scielo, Scopus, Dialnet, etc.; con la ayuda de un gestor bibliográfico, la misma que a la vez hace de sistema para almacenar las diferentes fuentes halladas, como ya fueron mencionadas, los cuales sirvieron para el acomodamiento tanto de los antecedentes como para marco teórico, este sistema es conocido como Mendeley. Así mismo se prosiguió a los pasos de la metodología, en donde detallamos el tipo y diseño de investigación; las variables de operacionalización, en donde colocamos los datos de nuestra matriz de consistencia; luego se pasó a la población, muestra y muestreo; siguiendo a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, dentro de ella la confiabilidad y la validez que tendrá el instrumento de medición utilizado. Dando como punto final del proyecto a la ejecución de discusión, resultados y conclusiones.

Finalmente se encontró y recibió la información necesaria exacta para la culminación del presente proyecto de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se hizo uso de software como SPSS, la cual nos ayudó en el procesamiento de datos, de forma rápida y efectiva. Sacando datos de frecuencias sociodemográficas como también para la

variable dependiente e independiente, sacando una escala de medición y las pruebas de normalidad. Teniendo una relación más clara de las variables que se usó, tanto para la variable solución como para la variable problema.

También se hizo uso del programa de Excel, el programa ayudó en el ordenamiento de todos los datos numéricos sacados del software SPSS, como en la descripción de cada una de ellas.

Finalmente, como se mencionó en la etapa de procedimiento, se hizo uso de del respectivo Mendeley, esta biblioteca personal, permitió recopilar y guardar toda la información bibliográfica, teniendo todo organizado, desde artículos científicos, tesis, etc.

3.7. Aspectos éticos

El actual trabajo de investigación fue desarrollado acorde a normativas internacionales de investigación, bajo las normativas APA (American Psychological Association), Asociación Americana de Psicología, respetando los lineamientos, líneas de investigación de la Universidad Cesar Vallejo; así mismo, bajo la guía de productos observables que brinda la misma universidad; como también bajo la integridad científica que estipula la CONCYTEC, la misma que menciona que un trabajo de investigación debe ser realizado de manera íntegra, aplicando valores.

Según Resolución Presidencial N° 215 (2018) las diversas instituciones que vienen realizando investigaciones científicas comparten con diversos investigadores la responsabilidad de asegurar la integridad científica. Es en tal sentido que las instituciones son responsables de fomentar y acoger la buena conducta científica, entre los investigadores y otros actores involucrados en el que hacer en CTI, así como de prevenir, investigar y sancionar las malas conductas científicas que suceden en su ámbito, según establece su normativa interna (p. 9).

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

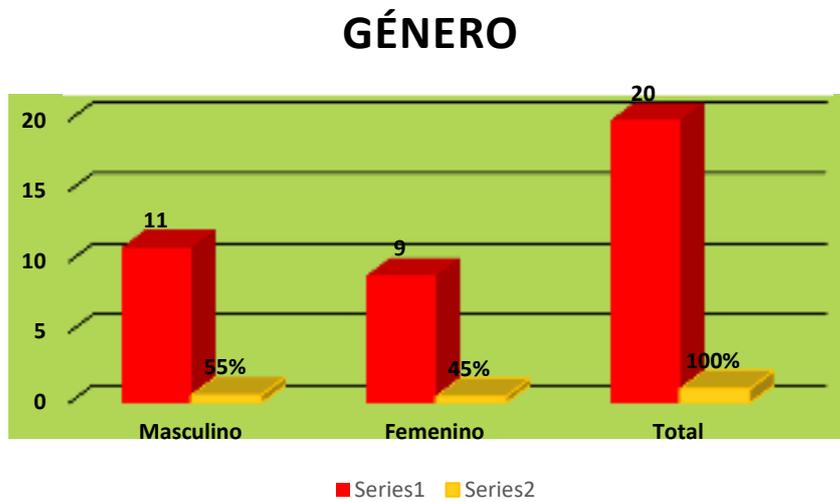
Análisis sociodemográficos.

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	11	55%
	Femenino	9	45%
	Total	20	100%
Edad	20-30	10	50%
	31-40	9	45%
	41-50	1	5%
	Total	20	100%
Grado de Instrucción	Nivel Técnico Superior	7	35%
	Nivel Universitario	13	65%
	Total	20	100%
Condición Laboral	Contrato Definido	10	50%
	Contrato Indefinido	10	50%
	Total	20	100%
Lugar de Procedencia	Costa	6	30%
	Sierra	3	15%
	Selva	11	55%
	Total	20	100%
Área de Trabajo	Operaciones	5	25%
	Área de créditos	10	50%
	Gerencia	1	5%
	Plataforma	4	20%
	Total	20	100%

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 2.

Género



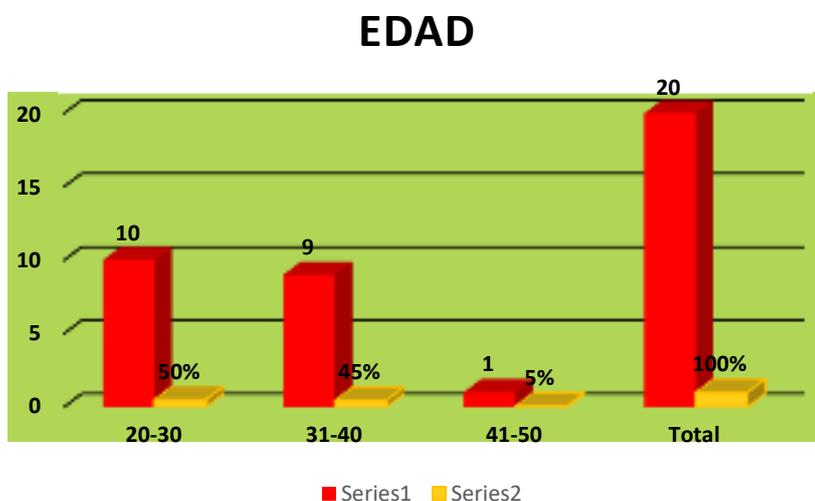
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se observa en la Figura 1, del 100% de encuestados que respondieron a este estudio, el 55% indicó que corresponde al género masculino, la misma que es porcentaje más referente de los encuestados, y el 45% indicó que corresponde al género femenino; siendo el género masculino el mayor grado de colaboradores que presenta la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Figura 3.

Edad



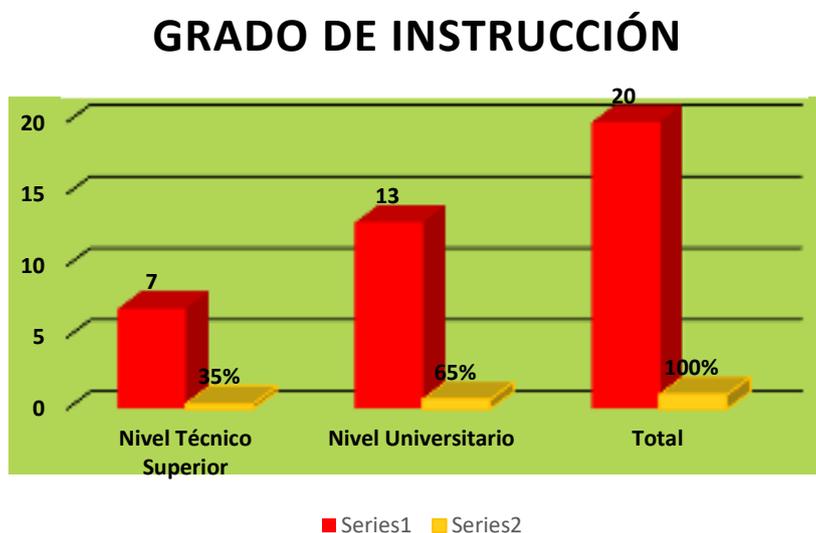
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Las edades que corresponden a este estudio, del 100% de encuestados, el 5% señaló que corresponden a colaboradores de entre 41 y 50 años, y el porcentaje más referente es el de 50% la cual corresponde a colaboradores de entre 20 y 30 años; y el porcentaje medio que es representado por el 45%, que corresponde a colaboradores de entre los 31 y 40 años; siendo las edades de entre 20 y 30 el mayor grado de colaboradores que presenta la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Figura 4.

Grado de instrucción



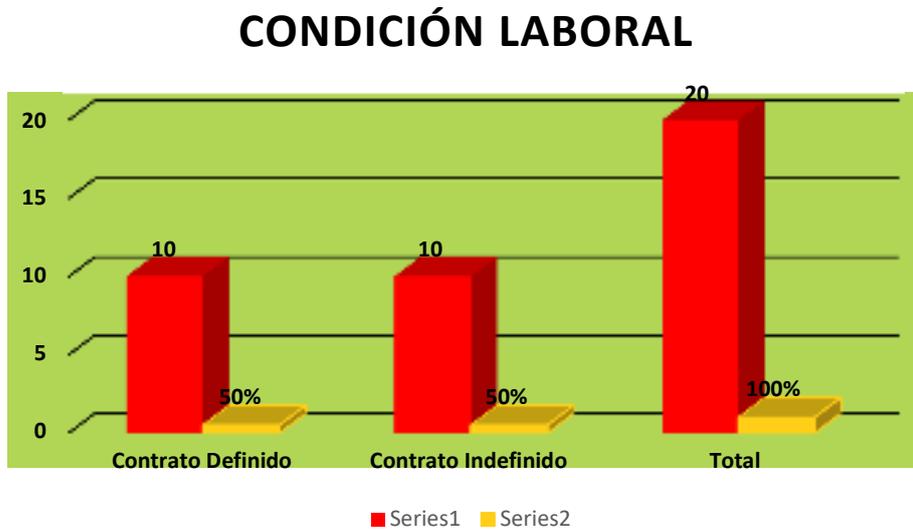
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El grado de instrucción que corresponden a este estudio, del 100% de encuestados, el 35% de colaboradores señaló que cuentan con un nivel técnico superior, y el 65% de colaboradores señaló que cuentan con un nivel universitario; siendo el nivel universitario con mayor grado que cuentan los colaboradores que cuenta la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Figura 5.

Condición laboral



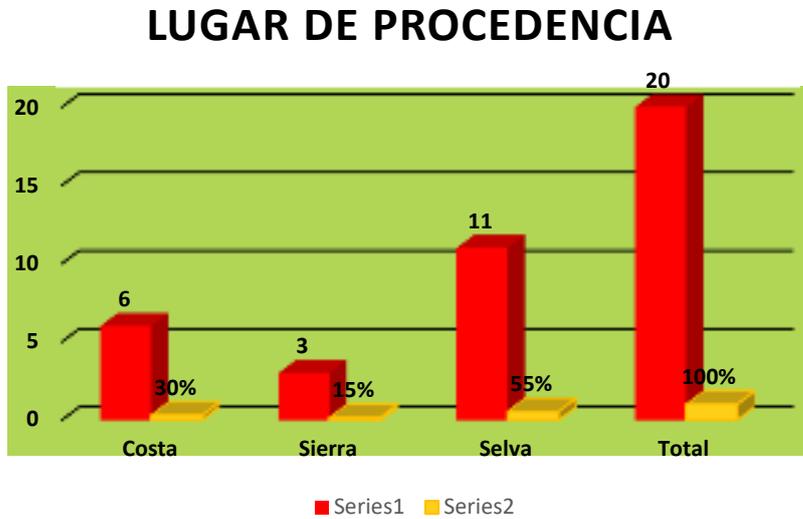
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La condición laboral que corresponden a este estudio, del 100% de encuestados, el 50% de colaboradores señaló que cuentan con un contrato definido y el 50% de colaboradores señaló que cuentan con un contrato indefinido; siendo el nivel parejo en cuanto al tipo de contrato que presentan los colaboradores de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Figura 6.

Lugar de procedencia

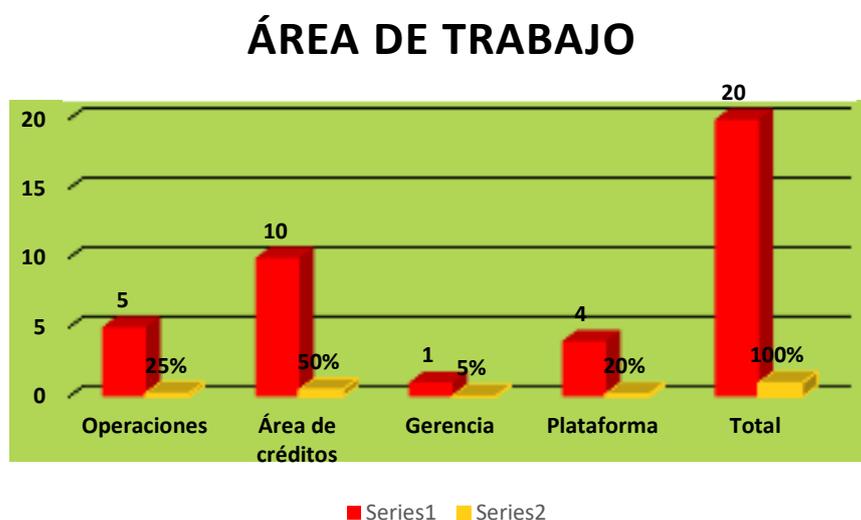


Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El lugar de procedencia que corresponde a este estudio, del 100% de encuestados, el 15% de colaboradores señalaron que son de la sierra, el 30% de colaboradores señalaron que son de la costa y el 55% de los colaboradores señalaron que son de la selva; siendo la selva el lugar de procedencia con mayor número de colaboradores que presenta la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Figura 7.
Área de trabajo



Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

El área de trabajo que corresponde a este estudio, del 100% de encuestados, el 5% indicó que pertenece al área de gerencia, el 25% indicó que pertenece al área de operaciones, el 20% de colaboradores son de plataforma y el 50% son de créditos; siendo el área de créditos con un mayor número de colaboradores que presenta la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Tabla 2.*Análisis de Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Gestión de Cobranzas y Morosidad.*

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión de cobranzas ,898 (24 ítems)	Gestión	,754	8
	Proceso de cobranza	,783	8
	Cuentas por cobrar	,754	8
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Morosidad ,906 (24 ítems)	Colocación de créditos	,717	8
	Solvencia	,783	8
	Eficiencia	,766	8

Fuente: Datos obtenidos del procesamiento de resultados de las encuestas en SPSS.

En la Tabla 2 se muestra el análisis de fiabilidad de las variables y dimensiones del presente trabajo de investigación. En cuanto a la Variable Independiente Gestión de cobranzas, se alcanzó un valor de confiabilidad de 0,898, con ella sus dimensiones de la primera variable, gestión obtuvo una confiabilidad de 0,754, la dimensión de proceso de cobranza se obtuvo una confiabilidad de 0,783 y la dimensión de cuentas por pagar una confiabilidad de 0,754. Así mismo para la Variable Dependiente de Morosidad obtuvo un valor de 0,906, en ella sus dimensiones de esta segunda variable, colocación de créditos alcanzó un valor de 0,717, la dimensión de solvencia un valor de 0,783 y la última dimensión de eficiencia un valor de confiabilidad de 0,766.

Por lo tanto, se obtuvieron valores \geq a 0,7 de valor mínimo, la misma que indica una fiabilidad favorable de cada variable y cada dimensión. Los resultados mostrados en la Tabla mencionada al principio.

Tabla 3.

Análisis descriptivo de Gestión de Cobranzas de la Entidad Financiera Caja Arequipa.

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de cobranzas	Casi Nunca	2	10%
	A veces	9	45%
	Casi Siempre	8	40%
	Siempre	1	5%
	Total	20	100%
Gestión	Casi Nunca	2	10%
	A veces	8	40%
	Casi Siempre	9	45%
	Siempre	1	5%
	Total	20	100%
Proceso de cobranza	Casi Nunca	2	10%
	A veces	10	50%
	Casi Siempre	7	35%
	Siempre	1	5%
	Total	20	100%
Cuentas por cobrar	A veces	5	25%
	Casi Siempre	12	60%
	Siempre	3	15%
	Total	20	100%

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación de la V1: Se observa en la Tabla 3, con referencia a la variable gestión de cobranzas, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 45% contestó que a veces la gestión de cobranzas es pertinente, el 5% indicó que siempre la gestión de cobranzas es pertinente, el 40% indicó que casi siempre la gestión de cobranzas es pertinente y el 10% contestó que casi nunca la gestión de cobranzas es pertinente.

Interpretación de la D1: Se observa en la Tabla 3 con referencia a la dimensión gestión, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 45% indicó que casi siempre la gestión es adecuada, el 5% señaló que siempre la gestión es adecuada, el 40% indicó que a veces la gestión es adecuada y el 10% indicó que es adecuada.

Interpretación de la D2: Se observa en la Tabla 3 con referencia a la dimensión proceso de cobranza, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 50% señaló que a veces el proceso de cobranza es correcto, el 5% señaló que siempre el proceso de cobranza es correcto, el 35% señaló que casi siempre el proceso de cobranza es correcto y el 10% señaló que casi nunca el proceso de cobranza es correcto.

Interpretación de la D3: Se observa en la Tabla 3 con referencia a la dimensión cuentas por cobrar, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 60% indicó que casi siempre las cuentas por cobrar son adecuadas, el 15% indicó que siempre las cuentas por cobrar son adecuadas y el 25% indicó que siempre las cuentas por cobrar son adecuadas.

Tabla 4.*Análisis descriptivo de Morosidad de la Entidad Financiera Caja Arequipa.*

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Morosidad	A veces	6	30%
	Casi Siempre	13	65%
	Siempre	1	5%
	Total	20	100%
Colocación de créditos	A veces	5	25%
	Casi Siempre	13	65%
	Siempre	2	10%
	Total	20	100%
Solvencia	A veces	4	20%
	Casi Siempre	13	65%
	Siempre	3	15%
	Total	20	100%
Eficiencia	A veces	7	35%
	Casi Siempre	11	55%
	Siempre	2	10%
	Total	20	100%

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación de la V2: Se observa en la Tabla 4, con referencia a la variable morosidad, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 65% señaló que casi siempre la morosidad ha existido en la entidad, el 5% señaló que siempre la morosidad ha existido en la entidad y el 30% señaló que la morosidad ha existido en la entidad.

Los colaboradores deben tener en cuenta al 100% de lo que pasa en la parte de cobranzas, es por ello por lo que debe realizarse indicadores de efectividad en cobranzas y estas ser revisadas semanalmente.

Interpretación de la D1: Se observa en la Tabla 4 con referencia a la dimensión colocación de créditos, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 65% indicó que casi siempre las colocaciones de créditos repercuten en la morosidad, el 10% indicó que siempre las colocaciones de créditos repercuten en

la morosidad y el 25% indicó que las colocaciones de créditos repercuten en la morosidad.

La morosidad genera resultados negativos, haciendo que la entidad financiera deba adoptar medidas para mejores colocaciones crediticias.

Interpretación de la D2: Se observa en la Tabla 4 con referencia a la dimensión solvencia, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 65% indicó que casi siempre la solvencia baja por la morosidad, el 15% indicó que siempre la solvencia baja por la morosidad y el 20% indicó que a veces la solvencia baja por la morosidad.

Es por ello por lo que el problema que genera la morosidad en la solvencia deba tener un proceso de pagos pertinentes.

Interpretación de la D3: Se observa en la Tabla 4 con referencia a la dimensión eficiencia, se dio de la siguiente manera; del 100% de encuestados, el 55% señaló que la eficiencia es media, el 10% señaló que la eficiencia es baja y el 35% señaló que la eficiencia es afectada por la morosidad.

Por ende, la falta de eficiencia que incrementa a la morosidad debe contar con un plan de manejo en temas de esta.

Tabla 5.*Prueba de normalidad - Shapiro - Wilk para una muestra.*

Variables	Estadístico	n	Sig.
Gestión de cobranzas	0.858	20	0.007
Gestión	0.855	20	0.006
Proceso de cobranza	0.855	20	0.006
Cuentas por cobrar	0.788	20	0.001
Morosidad	0.720	20	0.000
Colocación de créditos	0.754	20	0.000
Solvencia	0.768	20	0.000
Eficiencia	0.780	20	0.000

Fuente: *Elaboración propia.*

Se muestra en la Tabla 5, que se decidió hacer uso de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, porque el n a encuestar fue < a 50 colaboradores, por ende para las variables y dimensiones de estudio estas estuvieron conformadas por 20 colaboradores, en la misma se observa que el nivel de significancia hallada de la Variable Independiente Gestión de cobranzas con una significancia de 0,007 y sus dimensiones gestión con 0,006, proceso de cobranza con 0,006 y cuentas por cobrar con 0,001, así mismo la Variable Dependiente Morosidad con una significancia de 0,000 y sus dimensiones en ellas colocación de créditos con 0,000, solvencia con 0,000 y eficiencia con 0,000; siendo esta menor a las significancias asumidas, ya que es \leq al alfa (0.05), indicando que los datos de las variables y dimensiones, no siguen una previa distribución normal, por lo tanto se hizo uso de la Estadística no paramétrica, dando pase a la utilización del Rho – Spearman.

Las pruebas no paramétricas se utilizan con variables nominales u ordinales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 328).

Los coeficientes Rho de Spearman, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 322).

Prueba de hipótesis

Una hipótesis se retiene como un valor aceptable, si es consistente con los datos. Si no lo es, se rechaza (pero los datos no se descartan). Para comprender lo que es la prueba de hipótesis en la estadística inferencial es necesario revisar los conceptos de distribución muestral y nivel de significancia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 299).

La estadística descriptiva para cada una de las variables de la matriz (ítems o indicadores) y luego para cada una de las variables del estudio, finalmente aplica cálculos estadísticos para probar sus hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 282).

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre VI – y su incidencia en la VII de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa.

Hi: Existe relación significativa entre VI – y su incidencia en la VII de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa.

Regla de decisión

Si el P_v es \geq a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0), por ende, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Si el P_v es \leq a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Prueba de hipótesis general

HG: La gestión de cobranzas tiene una relación significativa con su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Hi: Si existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa Moyobamba 2021.

Regla de decisión

Si el P_v es \geq a 0,05 se acepta la hipótesis nula (H_0), por ende, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Si el P_v es \leq a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 6.

Análisis de correlación entre Gestión de Cobranzas y su incidencia en la Morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa 2021.

Gestión de cobranzas	Morosidad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,881	,000	20

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 6 se presenta el análisis de correlación positiva considerable entre gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad. Según Hernández, Fernández Y Baptista (2014), explicaron en su libro que el coeficiente de correlación de Pearson es calculado a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables (p. 305). Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo

el coeficiente de 0,881 y un $P_v \leq 0,000$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

HE1: La gestión tiene una relación significativa con su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Ho: No existe relación significativa entre gestión y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa Moyobamba 2021.

Hi: Si existe relación significativa entre gestión y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Regla de decisión

Si el P_v es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0), por ende, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Si el P_v es $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 7.

Análisis de correlación entre Gestión y su incidencia en la Morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa 2021.

Gestión	Morosidad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,670	,001	20

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 7 se muestra el análisis de correlación positiva media entre gestión y su incidencia en la morosidad. Según Hernández, Fernández Y Baptista (2014), explicaron en su libro que el coeficiente de correlación de Pearson se calcula a

partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables (p. 305). Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,670 y un $P_v \leq 0,001$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, a mayor gestión, menor será la incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

HE2: El proceso de cobranzas tiene relación significativa con su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el proceso de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa Moyobamba 2021.

Hi: Si existe relación significativa entre el proceso de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Regla de decisión

Si el P_v es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0), por ende, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Si el P_v es $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 8.

Análisis de correlación entre Proceso de Cobranza y su incidencia en la Morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa 2021.

Proceso de cobranzas	Morosidad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,885	,000	20

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 8 se presenta el análisis de correlación positiva considerable entre proceso de Cobranzas y su incidencia en la Morosidad. Según Hernández, Fernández Y Baptista (2014), explicaron en su libro que el coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables (p. 305). Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,885 y un $Pv \leq a 0,000$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir, a mayor proceso de cobranzas, menor será la incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

HE3: Las cuentas por cobrar tiene relación significativa con su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Ho: No existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa Moyobamba 2021.

Hi: Si existe relación significativa entre las cuentas por cobrar y su incidencia en la morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Regla de decisión

Si el Pv es $\geq a 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0), por ende, se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Si el Pv es $\leq a 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0), por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 9.

Análisis de correlación entre Cuentas por cobrar y su incidencia en la Morosidad de los clientes de la Entidad Financiera Caja Arequipa 2021.

Cuentas por cobrar	Morosidad		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,829	,000	20

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 9 se presenta el análisis de correlación positiva considerable entre cuentas por cobrar y Morosidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), explicaron en su libro que el coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables (p. 305). Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se obtuvo el coeficiente 0,829 y un $P_v \leq a 0,000$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , a mayor cuentas por cobrar, menor será la incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

V. DISCUSIÓN

Después del procesamiento de datos, resultados y de haber considerado ciertos antecedentes, se logró obtener los siguiente:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar como la gestión de cobranzas incide en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021, siendo este objetivo alcanzado por medio de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación positiva considerable de 0,881** y un $Pv \leq a 0,000$, por lo que se llegó a rechazar la H_0 y a aceptar la H_1 , es decir, existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.

Para, Godoy, (2018), en su tesis su objetivo general fue la de determinar si existe relación entre la Gestión de Cobranza y Morosidad. Así mismo se alcanzaron los resultados de la prueba de hipótesis general del estadígrafo inferencial T-Student indicando que se obtuvo un $Pv \leq$ de 0.000, teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, la gestión de cobranza si se relaciona con la morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C.

Existe una forma correcta para que entidades financieras logren presentar una adecuada y correcta gestión en la forma de cobro, es tanto que se cree que los mismos prestatarios son los que velan y aseguran a qué tipo de persona se le está brindando la atención. Así mismo, esta debe ser adecuada, oportuna y completa, las mismas que serán para la empresa o la entidad financiera precisa y exacta, en donde que el deudor tomará y considerará el cumplimiento de sus pagos y/o cuotas. Logrando así, que el objetivo de la cobranza logre cerrar el círculo vicioso (Molina, 2005, p. 11). En donde que, si la gestión de cobranzas logra tener todo lo que se menciona, se hace mucho más fácil, puntual y seguro el pago de las cuentas que se deben, cerrando así las deudas pendientes que lleguen a existir.

VI. CONCLUSIONES

Este proyecto de investigación, tras haber analizados los resultados generados, comprobación de las hipótesis y el planteamiento del objetivo, se concluye con los siguientes puntos.

1. Se consiguió alcanzar el objetivo general determinando una relación real entre gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad en los clientes, en ella se consideró la regla de decisión rechazando la H_0 y aceptando la H_1 , por lo que $P_v \leq a 0,000$ siendo una significancia menor de 0.05 de lo establecido. Para ello se estableció por medio del análisis estadístico de Rho Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,881** lo que corrobora una correlación positiva considerable para ambas variables. Por lo tanto, se llega a una inferencia que al momento en el que se realicen actividades y/o métodos logren una optimización en la gestión de cobranzas y por lo mismo se podrá obtener una disminución de morosidad en entidades financiera.
2. Para el 1er objetivo específico, que fue de definir como la gestión incide en la morosidad de los clientes, en ella se consideró la regla de decisión rechazando la H_0 y aceptando la H_1 , por lo que $P_v \leq a 0,001$ siendo una significancia menor de 0.05 de lo establecido. Para ello se estableció mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,670** lo que corrobora una correlación positiva media para ambas variables. Por lo tanto, se logra deducir para que la gestión logre una disminución de la morosidad en los clientes, esta debe tomar ciertos modelos con demás áreas, aumentando la forma de comunicación con los clientes, de tal forma que, se notará una adecuada gestión para una entidad.
3. Para el 2do objetivo específico, que fue el de describir el proceso de cobranzas y su forma de incidencia en la morosidad, en ella se consideró la regla de decisión rechazando la H_0 y aceptando la H_1 , por lo que $P_v \leq a 0,000$ siendo una significancia menor de 0.05 de lo establecido. Para ello se estableció mediante el análisis estadístico de Rho Spearman,

obteniendo un coeficiente de 0,885** lo que corrobora una correlación positiva considerable para ambas variables. Por lo tanto, se infiere que para el correcto proceso de cobranzas logre reflejarse en el descenso de la morosidad, debe contar con un orden y darse de forma detallada a los clientes en las entidades.

4. Para el 3er objetivo específico, que fue establecer como las cuentas por cobrar inciden en la morosidad, en ella se consideró la regla de decisión rechazando la H_0 y aceptando la H_1 , por lo que $P_v \leq a 0,000$ siendo una significancia menor de 0.05 de lo establecido. Para ello se estableció mediante el análisis estadístico de Rho Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,829** lo que corrobora una correlación positiva considerable para ambas variables. Por lo tanto, se da un argumento, para que las cuentas por cobrar logren cambiar las cifras de morosos en las entidades, estas deben contar con datos correctos de todos sus clientes, logren establecer historiales, etc.

VII. RECOMENDACIONES

Se procede a la realización de las siguientes recomendaciones, estas están consideradas o tomadas en cuenta en base a las variables y dimensiones de este estudio.

1. Se sugiere el uso de nuevos sistemas, los cuales ayudarían en los procesamientos de base de datos, las mismas que llegarían a ser aplicadas en los clientes, en ella se basará la reorganización de gestionar las diferentes y mejores cobranzas; esta mediante el sistema (SAP), esta es un sistema de tipo gestión empresarial, la cual brinda la mejora en las prácticas del mercado de distintos segmentos, dando eficiencia, un mayor control y sobre todo gestión, del manejo de la información que tendrá la entidad financiera. Así mismo, Fuentes (2016), mencionó que la gestión de cobranzas, al no identificar correctamente los procedimientos adecuados para su realización; son las que generan una inadecuada segmentación de la cartera por cobrar de acuerdo con los tipos de clientes, créditos, montos vencidos, etc. (p. 3).
2. Se puede sugerir que, para seguir con una mejora en la gestión para una previa disminución en la morosidad, se debe implementar capacitaciones constantes en las que beneficie a la entidad, esta tratará sobre la comunicación que debe tener los colaboradores de la entidad con los clientes, induciendo a un manejo más seguro de la forma del manejo de documentos, obligaciones que tendrá al cliente al momento de la recepción de información al querer solicitar créditos. Por lo mismo, Vemić et al., (2020) indicaron que, para este tipo de situación, existe un modelo multidimensional, la cual va de la mano con gestión de personal y la calidad de las operaciones de los bancos como apoyo a la financiación (p.781).
3. También, se sugiere que los analistas y encargados de proceso de cobranzas logren generar una retroalimentación y análisis semanales o quincenales, verificando razones corrientes, capital de trabajo entre otros, con comparaciones de periodos en las que los procesos de cobro fueron buenos. Como Vargas & Casas, (2019), mencionaron en su artículo que los procesos de cobro que se dan se basan en procesos de explicación y

toma de decisiones sobre las necesidades crediticias de una entidad, tratando de aprovechar los capitales financieros óptimos, asegurando que sean suficientes a fin de que esta pueda funcionar, contribuyendo de esta forma a la observancia de los objetos establecidos (p. 96).

4. Como última recomendación o sugerencia para las cuentas por cobrar, los colaboradores deban contar con previos historiales de los clientes a los que se les generará créditos, posteriormente indicando a los clientes lo ya mencionado, siendo esto como muestra de que el cliente debe ser responsable al momento de los pagos, así como lo fue al momento de la generación de los créditos. Así mismo, Alizo et al., (2019), quienes detallaron que las cuentas por cobrar son las que permiten y logran una instrucción sobre los saldos de las cuentas, estas deben comprobar asegurándose si estas son verídicas, si se encuentran en un registro debidamente y correcta recuperación. La muestra de estas por recaudar, son los pasivos por ser estudiadas y evaluadas, de tal manera que se reconozcan los niveles que integran, con una inclusión a las políticas de préstamo y cobranzas (p. 25).

REFERENCIAS

- Abuhojrou, Ala'a Adden. (2017). Partial adjustment toward target accounts payable ratio. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 10(4), 484–502. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-01-2017-0019>
- Abuhojrou, Alaa Adden, & Mashoka, T. (2018). A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms. *Eurasian Business Review*, 8(2), 171–191. <https://doi.org/10.1007/s40821-017-0074-8>
- Adusei, C. (2017). *Finance & Banking Studies Accounts Receivables Management: Insight and*. 6(1), 101–112. <https://doi.org/DOI:10.20525/ijfbs.v6i1.668>
- Alizo, S., Gonzales, M., Montilla, M., Paredes, Y., & Betancourt, L. (2019). Evidencia de Auditoría en las Cuentas por Cobrar de la Entidades de Transporte Público, Caso: Asociación Civil Unión de Conductores”. *Sapienza Organizacional*, 6(11), 23–47. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553066143003/553066143003.pdf>
- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). “K LÉBER R AMÍREZ.” <https://www.redalyc.org/jatsRepo/364/36457129005/36457129005.pdf>
- Asunción, N. (2019). Los Requisitos de Solvencia Técnica-Profesional. La experiencia. *Revista de Estudios de La Administración Local y Autonómica*, 12, 26–51. <https://doi.org/10.24965/reala.i12.10706>
- Azabache, G., & Rojas, S. (2018). Facultad de Ciencias Empresariales. *Normas Tributarias*, 44. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36748>
- Banco central de reserva del Perú. (2019). Mayo 2019. *Estabilidad Financiera*, 1–606. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2018.pdf>
- Brachfield, P. (2010). Cobro de Impagados y Negociación de con Deudores. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Rwh4oApneUAC&pg=PA23&dq=maneras+de+una+gesti%C3%B3n+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi08drfmdDsAhVzI7kGHRbgArYQ6AEwBXoECAkQAg#v=onepage&q=maneras%20de%20una%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranzas&f=false>

- Canann, T. J., & Evans, R. W. (2014). Determinants of Short-term Lender Location and Interest Rates. *Journal of Financial Services Research, 48*(3), 235–262. <https://doi.org/10.1007/s10693-014-0202-x>
- Carbó-Valverde, S., Mayordomo, S., & Rodríguez-Fernández, F. (2018). Disentangling the Effects of Household Financial Constraints and Risk Profile on Mortgage Rates. *Journal of Real Estate Finance and Economics, 56*(1), 76–100. <https://doi.org/10.1007/s11146-016-9595-7>
- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2017. *Universidad Politecnica Salesiana, 99*.
- Chamboko, R., & Bravo, J. M. (2016). On the modelling of prognosis from delinquency to normal performance on retail consumer loans. *Risk Management, 18*(4), 264–287. <https://doi.org/10.1057/s41283-016-0006-4>
- Chi, G., & Meng, B. (2019). Debt rating model based on default identification: Empirical evidence from Chinese small industrial enterprises. *Management Decision, 57*(9), 2239–2260. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2017-1109>
- Climent-Serrano, S. (2019). Effects of economic variables on NPLs depending on the economic cycle. *Empirical Economics, 56*(1), 325–340. <https://doi.org/10.1007/s00181-017-1362-y>
- Comulada, W., Tang, W., Swendeman, D., Cooper, A., & Wacksman, J. (2018). Development of an Electronic Data Collection System to Support a Large-Scale HIV Behavioral Intervention Trial: Protocol for an Electronic Data Collection System. *JMIR Research Protocols, 7*(12). <https://doi.org/10.2196/10777>
- Dandapani, K., Lawrence, E. R., & Rodriguez, J. (2018). Determinants of Transactional Internet Banking. *Journal of Financial Services Research, 54*(2), 243–267. <https://doi.org/10.1007/s10693-016-0268-8>
- Diaz, F. (2014). Análisis de Productos y Servicios de Financiación. *Recuperado de* <https://books.google.com.pe/books?id=x51FBgAAQBAJ&pg=PA22&dq=analis+de+la+morosidad+en+el+sistema+financiero&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwi5z7uCINDsAhUCGrkGHezZC98Q6AEwCXoECAkQAg#v=onepage&q=ana>

lisis%20de%20la%20morosidad%20en%20el%20sistema%20financiero&f=false

- Ding, Z., & Abdulai, A. (2018). Smallholder preferences and willingness-to-pay measures for microcredit: Evidence from Sichuan province in China. *China Agricultural Economic Review*, 10(3), 462–481. <https://doi.org/10.1108/CAER-02-2017-0022>
- Dor, A. Ben, & Guan, J. (2017). Hedging systematic risk in high yield portfolios with a synthetic overlay: A comparative analysis of equity instruments vs. credit default swaps. *Journal of Fixed Income*, 26(4), 5–24. <https://doi.org/10.3905/jfi.2017.26.4.005>
- Enwereji, P., & Kadama, F. (2018). Debt Management: Payment of Residential Property Rates in a Selected District Municipality in South Africa. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(2), 277–286. <https://search.proquest.com/docview/2270048762/59E347E0EC5D4DBBPQ/12?accountid=37408>
- Fuentes, B. (2016). *Diseño de un modelo de credito y cobranza para automercado S.A.* [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS_Cpa_149 - Diseño de un modelo de crédito y cobranza - Betsy Fuentes.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS_Cpa_149_-_Diseño_de_un_modelo_de_crédito_y_cobranza_-_Betsy_Fuentes.pdf)
- García Zambrano, X. L., Galarza Morales, C., & Grijalva Guerrero, G. (2019). La Gestión de Créditos y Cobranzas Caso Empresa “Multilanta Ramírez.” *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 12. <https://doi.org/10.34070/rif.v7i1.136>
- Godoy, Y. (2018). Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25925>
- Goenner, C. F. (2018). The market for private student loans: an analysis of credit union exposure, risk, and returns. *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 50(4), 1227–1251. <https://doi.org/10.1007/s11156-017-0660-y>
- Golman, M. A., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas Del*

Desarrollo. *Revista Latinoamericana de Economía*, 49(195), 127–152.
<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>

González, X., Luna, K., Erazo, J., & Sarmiento, W. (2019). Recuperación de cartera bajo el enfoque de subconjuntos borrosos. *Ciencia Digital*, 3(2.3), 156–171.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.3.595>

Huang, M. C. (2019). Markov-switching impacts of housing-market expectations on credit markets. *Managerial Finance*, 46(3), 381–400.
<https://doi.org/10.1108/MF-08-2019-0391>

Karamon, K., McManus, D., & Zhu, J. (2017). Refinance and Mortgage Default: A Regression Discontinuity Analysis of HARP's Impact on Default Rates. *Journal of Real Estate Finance and Economics*, 55(4), 457–475.
<https://doi.org/10.1007/s11146-016-9566-z>

Khan, I., Khan, M., & Tahir, M. (2017). Performance comparison of Islamic and conventional banks: empirical evidence from Pakistan. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 10(3), 419–433.
<https://doi.org/10.1108/IMEFM-05-2016-0077>

Koziol, C., Koziol, P., & Schön, T. (2015). Do correlated defaults matter for CDS premia? An empirical analysis. *Review of Derivatives Research*, 18(3), 191–224. <https://doi.org/10.1007/s11147-015-9109-4>

Kriebel, J., & Yam, K. (2020). Forecasting recoveries in debt collection: Debt collectors and information production. *European Financial Management*, 26(3), 537–559. <https://doi.org/10.1111/eufm.12242>

Li, N., Lou, Y., & Vasvari, F. P. (2015). Default clauses in debt contracts. *Review of Accounting Studies*, 20(4), 1596–1637. <https://doi.org/10.1007/s11142-015-9337-8>

Liu, Z., He, P., & Chen, B. (2019). A Markov decision model for consumer term-loan collections. *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 52(4), 1043–1064. <https://doi.org/10.1007/s11156-018-0735-4>

- Lopez Rios, D. (2018). La Cultura Tributaria y su influencia en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chota - 2017. *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41398>
- Lorente, L. (2019). Growth, credit and inflation. *Revista de Economía Institucional*, 21(40), 9–68. <https://doi.org/10.18601/01245996.v21n40.02>
- Martins, V. A., Ensslin, S. R., & Ensslin, L. (2018). Apoio à Gestão de Pagamentos para uma Universidade Federal: Proposta de um Modelo Multicritério Construtivista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(2), 61–83. <https://doi.org/10.18359/rfce.2855>
- Mendoza, J. (2020). Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y credito Huancayo en el distrito de padre Adad Aguaytia, departamento de Ucayali. *Universidad Nacional Agraria De La Selva*. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, V. (2005). Estrategias de Cobranza en Época de Crisis. (3era Ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&dq=te%C3%B3ricos+que+hablen+de+cualquier+tipo+de+gesti%C3%B3n+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiUrP_amNDsAhVzI7kGHRbgArYQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q&f=false
- Moreno, J., Beltrán, J., & Mata, L. (2019). Efectos de corto y largo plazo de los programas de condonación de créditos fiscales en la recaudación del Impuesto al Valor Agregado Valor Agregado. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 14. <https://doi.org/10.21919/remef.v14i1.362>
- Murthi, B. P. S., Girju, M., & Steffes, E. (2019). The effect of promotional interest rates on customer borrowing and payment behavior in the credit card industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 24(1–2), 11–20. <https://doi.org/10.1057/s41264-019-00063-8>
- Onar, S. C., Oztaysi, B., & Kahraman, C. (2018). A fuzzy rule based inference system for early debt collection. *Technological and Economic Development of*

Economy, 24(5), 1845–1865.
<https://doi.org/10.3846/20294913.2016.1266409>

- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. 134.
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf&ved=2ahUKEwi51vH6us7sAhVTIrkGHdYhASUQFjAJegQICBAB&usg=AOvVaw0DFA6C6tRRndr_W2AipJCo
- Paul, S. Y., Guermat, C., & Devi, S. (2018). Why do firms invest in accounts receivable? An empirical investigation of the Malaysian manufacturing sector. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 8(2), 166–184.
<https://doi.org/10.1108/JAEE-01-2017-0005>
- Perez, A. (2013). *Recuperado de* <https://books.google.com.pe/books?id=IREweYnJjvUC&pg=PA19&dq=analisis+de+la+morosidad+en+el+sistema+financiero&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwi5z7uCINDsAhUCGrkGHezZC98Q6AEwCHoECAgQAg#v=onepage&q=analisis%20de%20la%20morosidad%20en%20el%20sistema%20financiero&f=false>
- Puente, A. (2018). Gestión de cobranzas y la liquidez en la Empresa Servicios Generales Saturno S. A., Distrito Pucusana Lima 2018. In *Normas Tributarias*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24655>
- Quintanilla, C. (2018). Facultad de Ciencias Empresariales. *Normas Tributarias*, 44.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23669>
- Quispe, D. (2017). La educación financiera y su influencia en la morosidad en CMAC Piura agencia Lima en el 2017. In *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3318>
- Ruiz Lopez, H. R. (2017). Diseño de un modelo Matemático para la Calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial mediante las metodologías de Árboles de Decisión, Análisis Discriminante y Regresión Logística. *INNOVA*

Research Journal, 2(7), 176–188.
<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.334>

Sanchez, A. (2019). ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Gestión de cobranza y capacitación en el área de cuentas especiales de una institución estatal, San Isidro, 2019 Licenciada en Administración. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42581>

Sánchez, L. (2019). Contabilidad de cobertura: ¿formalidad para evitar asimetrías o principio de correlación? *Contabilidad y Negocios*, 14(28), 6–35.
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.201902.001>

Sarmiento, M., Mutis, H., Cepedac, A., & Pérez, J. (2018). Impacto de las Fusiones y Adquisiciones en la Eficiencia de la Banca en Colombia. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 157–183.
<https://doi.org/10.18601/01245996.v20n38.07>

Song, X., Ying, H., Zhao, X., & Chen, L. (2019). Improving assessment capability for accounts receivable pool financiers: An empirical investigation. *Industrial Management and Data Systems*, 120(3), 547–566.
<https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2019-0239>

Uquillas-Andrade, A., & Carrera, A. (2018). Optimización de contactos telefónicos efectivos en gestión de cobranzas mediante un modelo de mejor horario de llamada, usando regresión multinomial. *Maskana*, 9(1), 89–103.
<https://doi.org/10.18537/mskn.09.01.09>

Vadrale, K. (2019). Financial Performance of Selected Public and Private Sector Banks in the Light of CAMEL Model: *International Journal of Money, Banking & Finance*, 8(June), 49–59.
<https://www.proquest.com/docview/2249669201/4CD53F0C090E4577PQ/7?accountid=37408>

Vargas-Hernandez, J. G., & Casas Cardenaz, R. (2019). O orçamento na gestão financeira dos Mpymes auxiliado pelo processo administrativo como uma ferramenta competitiva. *Revista Administração Em Diálogo - RAD*, 21(3), 87–114. <https://doi.org/10.23925/2178-0080.2019v21i3.39868>

- Vemić, J., Nikolić, I., & Marinović, I. (2020). Human resource management in the function of improving the quality of banks' business as a support in financing agriculture in Serbia. *Ekonomika Poljoprivrede*, 67(3), 781–796. <https://doi.org/10.5937/ekopolj2003781v>
- Xu, D., & Ma, J. (2018). The credit asset of enterprise accounts receivable pricing model. *Complexity*, 2018. <https://doi.org/10.1155/2018/9695212>
- Yaguache, M., Higuerey, Á., & Inga, E. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 361–373. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31498>
- Yano, G., & Shiraishi, M. (2016). Two Forms of Trade Credit Finance in China. *Comparative Economic Studies*, 58(1), 60–92. <https://doi.org/10.1057/ces.2015.24>
- Zahirovic-Herbert, V., Gibler, K. M., & Chatterjee, S. (2016). Financial literacy, risky mortgages, and delinquency in the US during the financial crisis. *International Journal of Housing Markets and Analysis*, 9(2), 164–189. <https://doi.org/10.1108/IJHMA-12-2014-0060>
- Zavaleta, A. (2018). Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Ludber Representaciones S.A.C., San Martín, 2018. Facultad de Ciencias Empresariales. *Normas Tributarias*, 44. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30777>

ANEXOS

Anexo 01.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable I: Gestión de Cobranzas	Morales & Morales, (2015) Casi todos los departamentos de crédito y cobranzas utilizan los estados financieros para determinar la solvencia de los solicitantes de crédito, que generalmente se hacen a través del análisis de razones financieras, las cuales se calculan con los estados financieros de las empresas.	Todos los departamentos que son una entidad financiera hacen uso de los estados financieros, con la finalidad de asesorarse de a qué tipos de clientes se les atenderá.	Gestión Proceso de Cobranzas Cuentas por Cobrar	Métodos y Estilo de Dirección Cumplimiento de Funciones Procedimientos Cartas Reportes y monitoreo Monto Cobrado	ORDINAL, TIPO LIKER
Variable D: Morosidad	María & Serrano, (2008) Las reiteradas situaciones de morosidad ocasionan a las empresas en general y a las de pequeña y mediana dimensión en particular, que difícilmente pueden soportar las cargas financieras anudadas a los retrasos injustificados en los cobros de sus créditos.	Los innumerables momentos en que llega a pasar una empresa sean el tamaño que sean, el tema de la morosidad genera un disgusto y por ende retrasos en créditos.	Colocaciones de Créditos Solvencia	Nivel de colocaciones en el sector Mypes. Nivel de colocaciones en el sector Pymes. Nivel de colocaciones a grandes empresas comerciales. Nivel de Liquidez. Nivel de Endeudamiento Nivel de Riego.	ORDINAL, TIPO LIKER

Eficiencia Nivel de créditos de cartera morosa
 Nivel de créditos otorgados
 Nivel de recuperaciones de créditos

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02.

Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y MOROSIDAD “ENTIDAD FINANCIERA CAJA AREQUIPA, MOYOBAMBA 2020”

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la **Gestión de Cobranzas**, la información recopilada será de total confidencialidad, por lo que pedimos su mayor **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**. En beneficio de la mejora continua.

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

1. Género:

1. Masculino () 2. Femenino ()

2. Edad:

20-30 () 31-40 () 41-50 () 51 a más ()

3. Grado de Instrucción:

1. Nivel Secundario () 2. Nivel Técnico superior () 3. Nivel Universitario ()

4. Condición Laboral:

1. Contrato Definido () 2. Contrato Indefinido ()

5. Lugar de Procedencia:

1. Costa () 2. Sierra () 3. Selva ()

6. Área de Trabajo:

1. Operaciones () 2. Área de Créditos () 3. Gerencia () 4. Plataforma ()

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales según su opinión debe marcar con x en los casilleros según la escala de criterios.

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	CÓDIGO
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Variable 01: Gestión de Cobranzas						
N°	Dimensión: Gestión	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

1	¿Cómo colaborador, cree usted que la Caja Arequipa desarrolla un modelo participativo en las labores para lograr una excelente gestión?					
2	¿Cree usted como colaborador, que las políticas que buscan una buena gestión actualmente en la Caja Arequipa son las más adecuadas?					
3	¿Considera y cree usted, que la Caja Arequipa promueve programas de capacitación para alcanzar el grado de una aceptable gestión?					
4	¿Usted como colaborador de Caja Arequipa, cree que cumple con la debida gestión, así como lo determina el Manual de Organización y Funciones (MOF)?					
5	¿Cree usted como colaborador, que cada procedimiento tomado por el distinto personal, cumple con el tipo de gestión que maneja la Caja Arequipa?					
6	¿Cómo colaborador, cree usted que la Caja Arequipa brinda la información necesaria a sus clientes sobre el tipo de gestión que ofrece el personal?					
7	¿Considera usted como colaborador, que la Caja Arequipa busca nuevos mecanismos para mejorar su forma de gestión ante las diferentes situaciones que se les presente?					
8	¿Considera usted que la Caja Arequipa debe contar con canales de ayuda en la gestión que faciliten el amplio manejo de asesoría a los clientes?					
Dimensión: Proceso de cobranza						
9	¿Considera usted que se tienen definidos y establecidos todos los procedimientos de los procesos desarrollados en la gestión de cobranza?					
10	¿Cree usted como colaborador que, en la Caja Arequipa, la emisión de cartas como otras gestiones de cobranzas (correos, llamadas, etc.) son efectivas?					
11	¿Considera usted como colaborador que se debe monitorear el número de cartas y llamadas emitidas para los procesos de cobranzas?					
12	¿Usted como colaborador, cree que es conveniente las visitas a las casas de los clientes como medida para los procesos de cobranzas?					
13	¿Como colaborador cree usted que se cumplen con las medidas indicadas en los procesos de cobros hacia los clientes de la Caja Arequipa?					
14	¿Cree usted que la Caja Arequipa busca negociaciones durante los procesos de cobranza hacia los distintos clientes?					
15	¿Considera usted como colaborador que los procesos de cobranzas realizadas a los clientes de la Caja Arequipa se dan de manera correcta?					
16	¿Cree usted como colaborador, que la Caja Arequipa cuenta con técnicas actuales para un proceso de cobranza eficiente hacia sus clientes?					
Dimensión: Cuentas por Cobrar						
17	¿Como colaborador cree usted que la Caja Arequipa comunica a los administrados y/o contribuyentes sobre su deuda pendiente y fecha de pago?					

18	¿Usted como colaborador, cree que los encargados de cobro de la Caja Arequipa verifican e informan las deudas pendientes de cobro?					
19	¿Cree usted como colaborador, que se llegan a verificar minuciosamente todos los cobros pendientes de los clientes de la Caja Arequipa?					
20	¿Considera usted que el sistema utilizado para la gestión de cobranza cuenta con las bases de datos actualizados (Reniec, Sunarp, etc.) de los clientes?					
21	¿Como colaborador cree usted que se hace una revisión periódica de los estados de deuda pendiente por cobrar y se analizan las causas?					
22	¿Usted como colaborador cree que la Caja Arequipa posee un sistema de cobranza efectivo hacia los clientes?					
23	¿Como colaborador cree usted que la Caja Arequipa es muy rigurosa en cuanto a las cuentas por cobrar?					
24	¿Considera usted como colaborador que la Caja Arequipa mantiene un sistema de cobro antiguo y por eso la demora en las cuentas pendientes?					
Variable 02: Morosidad						
	Dimensión: Colocación de Créditos	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
25	¿Considera usted como colaborador que la Caja Arequipa desarrolla estrategias para mejorar la colocación de créditos a distintos clientes?					
26	¿Considera usted que los trabajadores de la Caja Arequipa, están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en las Mypes?					
27	¿Como colaborador considera usted que la Caja Arequipa, cuenta con personal capacitado para incrementar las colocaciones de créditos en las Pymes?					
28	¿Cree usted como colaborador que la Caja Arequipa, tiene la capacidad de colocar créditos a empresas comerciales?					
29	¿Usted como colaborador de la Caja Arequipa cree que durante las colocaciones de créditos se informa de forma clara el pago de las cuotas a los clientes?					
30	¿Considera usted como colaborador que la Caja Arequipa durante las colocaciones de créditos son hechas de forma correcta?					
31	¿Cree usted como colaborador que la Caja Arequipa brinda un detalle claro en cuanto al interés generado por las colocaciones de créditos hacia los mismos?					
32	¿Como colaborador, considera que la Caja Arequipa respeta sus funciones al momento de generar las diversas colocaciones de créditos?					
Dimensión: Solvencia						

33	¿Considera usted que la Caja Arequipa, cuenta con los debidos procesos para mantener un nivel de liquidez suficiente?					
34	¿Como colaborador, considera usted que la Caja Arequipa, cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos?					
35	¿Considera usted que, para calcular el endeudamiento, el cliente debe contar con el conocimiento crediticio en Caja Arequipa?					
36	¿Considera usted que la Caja Arequipa, tiene los suficientes recursos económicos para gestionar de manera adecuada frente a un riesgo?					
37	¿Cree usted como colaborador que la Caja Arequipa respeta el nivel de liquidez para gestionar todos sus créditos a sus clientes?					
38	¿Considera usted como colaborador que los gastos pagados son las que influyen en el cálculo del índice de la prueba ácida?					
39	¿Como colaborador cree usted que mediante el índice del capital corriente se puede llegar a conocer la cantidad de recursos que pueda operar la Caja Arequipa?					
40	¿Usted como colaborador, considera que la Caja Arequipa cuenta con los recursos líquidos suficientes para cubrir con todas sus obligaciones?					
Dimensión: Eficiencia						
41	¿Considera usted como colaborador que la Caja Arequipa cumple con los procesos claros en un menor tiempo momento de otorgar un crédito?					
42	¿Cree usted como colaborador que es necesario la aprobación y la verificación del administrador y el departamento de riesgo para el otorgamiento del crédito en la Caja Arequipa?					
43	¿Usted como colaborador cree que es necesario realizar una segunda evaluación para recuperar el crédito y poder facilitarle al cliente una nueva oportunidad en el sistema financiero?					
44	¿Considera usted que la Caja Arequipa, para recuperar un crédito, la primera opción es refinanciar y adaptarse a la nueva economía que el cliente dispone?					
45	¿Considera usted como colaborador que es adecuado otorgar créditos a corto plazo a los clientes para incrementar las metas en el aumento de los créditos?					
46	¿Cree usted que la Caja Arequipa realiza puntualmente el pago en su planilla?					
47	¿Considera usted la Caja Arequipa cuenta con un cronograma para los debidos procesos de cobro la cual generaría una menor demora?					

48	¿Cree usted como colaborador, que los colaboradores generan una meta general en los procesos que son emitidas por la Caja Arequipa?					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo 03.

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Meza Yafra Keila
 Institución donde labora: Dirección Regional de Educación San Martín.
 Especialidad: Licenciado en Administración.
 Instrumento de evaluación: Cuestion de cobranzas y morosidad
 Autor (s) del instrumento (s): Mayli Calle Torres.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión de cobranzas y morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranzas y morosidad.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranzas y morosidad.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestas responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", en adelante, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

La estudiante presenta respeto y coherencia en el momento de brindar información sobre su instrumento

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Mojobamba, 20 de abril de 2021


 Lic. Keila Meza Yafra
 C.E.D.: 31000

Solo personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Salano Ramirez Rosa Eivira
 Institución donde labora: Dirección Regional de Educación San Martín
 Especialidad: lic. Administración
 Instrumento de evaluación: gestión de cobranzas y morosidad
 Autor (s) del instrumento (s): Mayli Calle Torres.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión de cobranzas y morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranzas y morosidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranzas y morosidad.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El autor presenta responsabilidad y conciencia al momento de generar su instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Moyobamba, 26 de abril de 2021


 Eivira Salano Ramirez
 Reg. Único Coleccionista N° 30155

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: BRIONES SILVA ERLINDA JHOHANNA
 Institución donde labora : DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
 Especialidad : LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 Instrumento de evaluación : Gestión de Cobranzas y Morosidad
 Autor (s) del instrumento (s): MAYU CALLE TORRES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión de cobranzas y morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranzas y morosidad.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranzas y morosidad.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PARA UNA PREVIA APLICABILIDAD, DEMUESTRA RESPETO Y CONFIANZA POR REALIZAR SU VALIDACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Moyobamba, 27 de ABRIL de 2021

ERLINDA JHOHANNA BRIONES SILVA
 Licenciado en Administración
 Reg. Único Colegiación N° 29995

Sello personal y firma

Anexo 04.

Base de datos SPSS

	Género	Puntaje	Edad	Categoría	Ejercicio	Actividad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	2	1	3	2	1	1	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
4	1	1	2	1	1	1	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
5	2	1	3	1	1	1	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6	1	1	2	1	1	1	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
7	2	2	3	1	1	1	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
8	1	1	2	1	1	1	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
9	1	1	2	1	1	1	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
10	1	1	2	1	1	1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
11	1	2	3	2	1	1	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
12	1	2	3	2	1	1	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
13	2	2	2	2	1	1	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
14	2	2	3	2	2	1	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
15	1	3	2	2	2	1	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
16	2	2	2	2	1	1	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
17	1	2	3	2	1	1	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
18	2	2	3	2	1	1	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
19	2	1	2	1	1	1	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
20	1	1	2	1	1	1	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
21	1	1	2	1	1	1	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
22	1	1	2	1	1	1	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
23	1	1	2	1	1	1	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33

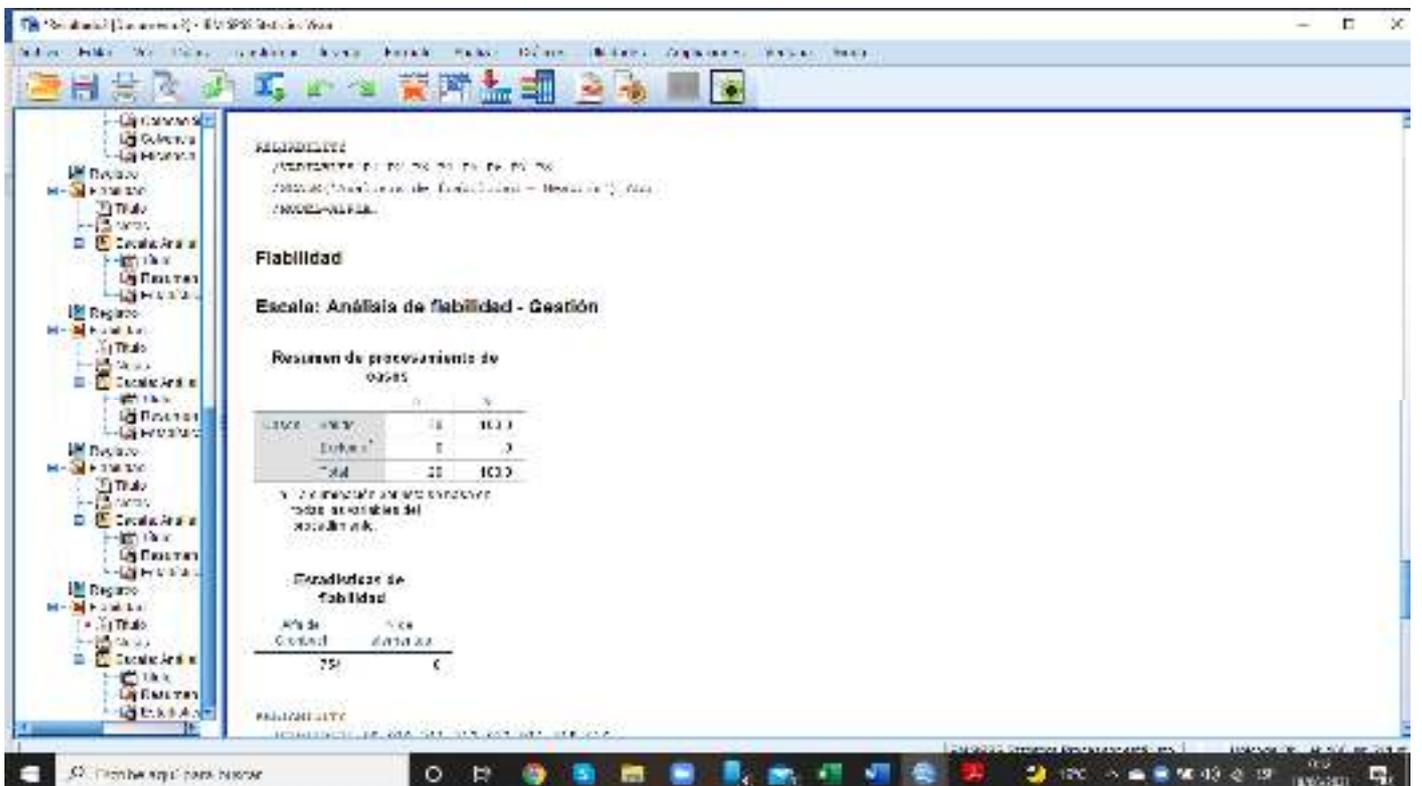
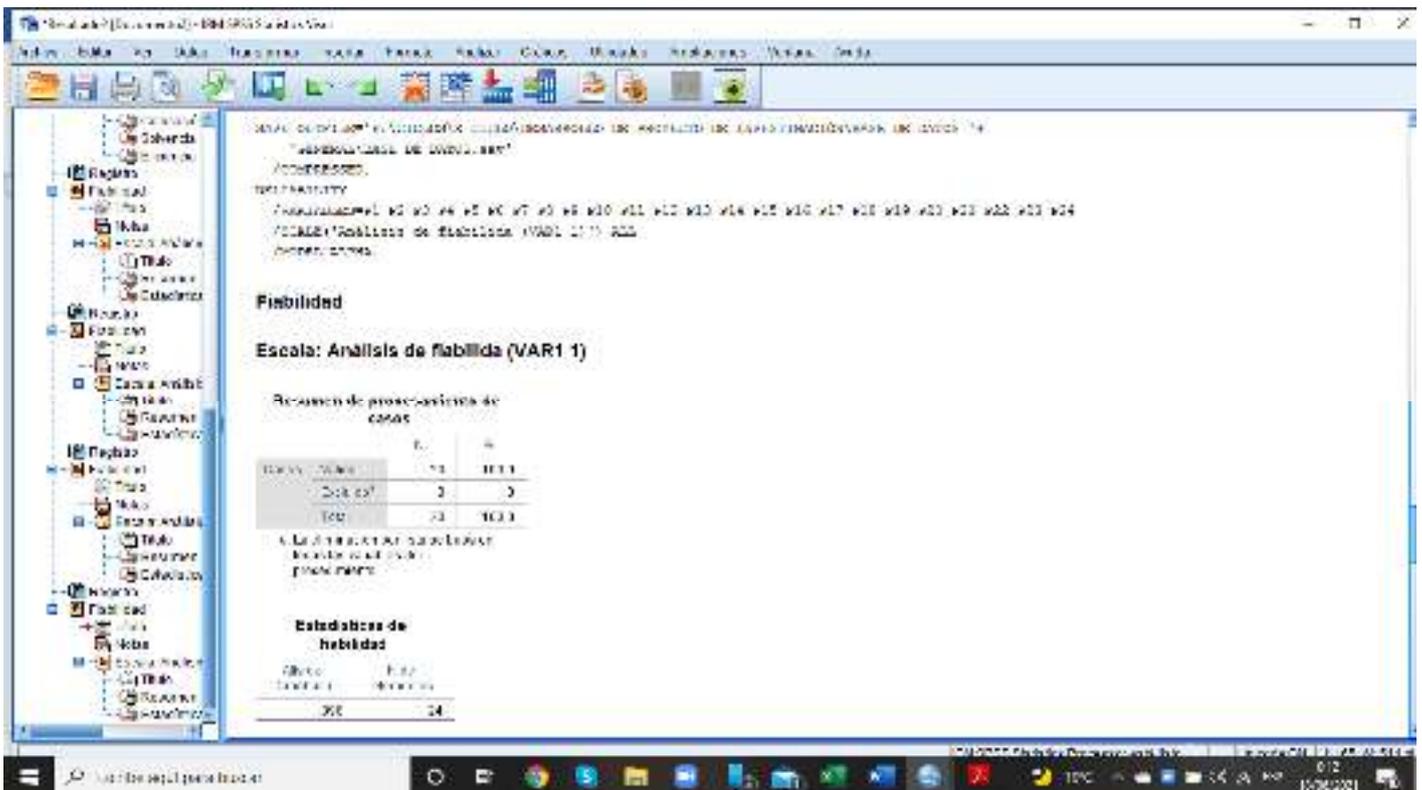
Anexo 05.

Vista de variables SPSS

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Posición	Columnas	Alignación	Formato
1	Género	Categoría	8	3	Categoría	(1, 2)	Negativo	8	Centrado	Normal
2	Puntaje	Categoría	8	3	Puntaje	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
3	Edad	Categoría	8	3	Edad	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
4	Categoría	Categoría	8	3	Categoría	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
5	Ejercicio	Categoría	8	3	Ejercicio	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
6	Actividad	Categoría	8	3	Actividad	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
7	P1	Numerica	8	3	Puntaje P1	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
8	P2	Numerica	8	3	Puntaje P2	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
9	P3	Numerica	8	3	Puntaje P3	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
10	P4	Numerica	8	3	Puntaje P4	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
11	P5	Numerica	8	3	Puntaje P5	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
12	P6	Numerica	8	3	Puntaje P6	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
13	P7	Numerica	8	3	Puntaje P7	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
14	P8	Numerica	8	3	Puntaje P8	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
15	P9	Numerica	8	3	Puntaje P9	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
16	P10	Numerica	8	3	Puntaje P10	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
17	P11	Numerica	8	3	Puntaje P11	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
18	P12	Numerica	8	3	Puntaje P12	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
19	P13	Numerica	8	3	Puntaje P13	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
20	P14	Numerica	8	3	Puntaje P14	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
21	P15	Numerica	8	3	Puntaje P15	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
22	P16	Numerica	8	3	Puntaje P16	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
23	P17	Numerica	8	3	Puntaje P17	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal
24	P18	Numerica	8	3	Puntaje P18	(1, 2, 3)	Negativo	8	Centrado	Normal

Anexo 06.

Confiabilidad de los instrumentos SPSS.



Anexo 07.

Autorización de aplicación del nombre de la Entidad Financiera.



MOYOBAMBA 14 DE DICIEMBRE DE 2020

Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
Coordinador Académico de la Escuela Profesional
Universidad Cesar Vallejo

REMITO: AUTORIZACIÓN A LA ESTUDIANTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

De acuerdo a la solicitud enviada, le informo que la Srta. **Mayli Calle Torres**, con código de alumno N° **7001060936**, identificada con N° DNI **75961987**, está autorizada para seguir con la elaboración y culminación de su Trabajo de Investigación tomando información y el nombre de la **Entidad Financiera Caja Arequipa – Agencia Moyobamba**.

Cordialmente me despido.

Atentamente,


MICHEL MONTILLA TUESTA
Gerente de Agencia
MAC - Arequipa

Sr. Michel Montilla Tuesta
Gerente de Caja Arequipa – Agencia Moyobamba

Anexo 08.

Fotos de la aplicación del instrumento a colaboradores de la Entidad Financiera.

