

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



Estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia
Chimbote, Enero - Junio 2024

Tesis para obtener el título profesional de Economista

Autora:

Mendoza Méndez, Lucero del Milagro

Código ORCID: 000538734151

Asesor

Santos Díaz, Pablo Arnulfo

Código ORCID: 0000 00028606 3146

Chimbote – Perú

2024

Índice General

| | |
|---|-----------|
| Índice General..... | i |
| Índice de Tablas..... | ii |
| Índice de Figuras..... | iii |
| Palabras Clave..... | iv |
| Constancia de Originalidad..... | v |
| ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO - 2024..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Introducción..... | 1 |
| Metodología..... | 16 |
| Resultados..... | 24 |
| Análisis y Discusión..... | 41 |
| Conclusiones..... | 45 |
| Recomendaciones..... | 47 |
| Referencias bibliográficas..... | 49 |
| ANEXOS..... | 58 |

Índice de Tabla

| | |
|--|----|
| TABLA 1 BAREMO DE RANGO DE PUNTUACIONES Y LOS NIVELES RESPECTIVOS DE LA VARIABLE 1: ESTRATEGIA DE COBRANZA..... | 22 |
| TABLA 2 BAREMO DE RANGO DE PUNTUACIONES Y LOS NIVELES RESPECTIVOS DE LA VARIABLE 2: MOROSIDAD. | 22 |
| TABLA 3 ASOCIACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024. | 24 |
| TABLA 4 ASOCIACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE LA DIMENSIÓN SISTEMA DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REFERIDA. | 26 |
| TABLA 5 ASOCIACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE LA DIMENSIÓN SISTEMA DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS EN LA EMPRESA REFERIDA..... | 28 |
| TABLA 6 ASOCIACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REFERIDA. .. | 30 |
| TABLA 7 ASOCIACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS EN LA EMPRESA REFERIDA..... | 32 |
| TABLA 8 RESULTADOS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS DE LA V1. ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y DE LA V2. MOROSIDAD CON SOFTWARE SPSS V.25. | 34 |
| TABLA 9 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RHO (P) DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES “ESTRATEGIAS DE COBRANZA” Y “MOROSIDAD” EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024..... | 35 |
| TABLA 10 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RHO (P) DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN SISTEMA DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA REFERIDA. | 36 |
| TABLA 11 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RHO (P) DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN SISTEMA DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS EN LA FINANCIERA REFERIDA. | 37 |
| TABLA 12 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RHO (P) DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA REFERIDA. | 39 |
| TABLA 13 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE RHO (P) DE SPEARMAN ENTRE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS EN LA FINANCIERA REFERIDA. | 40 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| FIGURA 1 DISPERSIÓN ENTRE LAS PUNTUACIONES DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024... | 25 |
| FIGURA 2 DISPERSIÓN ENTRE LAS PUNTUACIONES DE LA DIMENSIÓN SISTEMA DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REFERIDA..... | 26 |
| FIGURA 3 DISPERSIÓN ENTRE LAS PUNTUACIONES DE LA DIMENSIÓN SISTEMA DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS EN LA EMPRESA REFERIDA. | 28 |
| FIGURA 4 DISPERSIÓN ENTRE LAS PUNTUACIONES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA REFERIDA..... | 31 |
| FIGURA 5 DISPERSIÓN ENTRE LAS PUNTUACIONES DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS DE COBRANZA Y LA DIMENSIÓN TIPOS DE MOROSOS EN LA EMPRESA REFERIDA. | 33 |

Palabras Clave

| | |
|--------------|--------------|
| Tema | La Morosidad |
| Especialidad | Finanzas |

Línea de investigación

| | |
|-------------------|-----------------------|
| Línea de programa | Finanzas |
| Área | Ciencias Económicas |
| Sub Área | Economía y negocios |
| Disciplina | Negocios y Management |



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024." del (a) estudiante: **MENDOZA MENDEZ LUCERO DEL MILAGRO**, identificado(a) con Código N° **1111101280**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **27%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de febrero de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia
Chimbote, enero – Junio – 2024

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero-junio 2024. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La población está conformada por 8 funcionarios, por lo que no es necesario trabajar con una muestra. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando cuestionarios para cada variable. A través de este estudio, se busca identificar si las estrategias de cobranza actuales están asociadas a un alto nivel de morosidad en la agencia de Chimbote. Los resultados permitieron evidenciar la relación entre las variables, porque se ha demostrado y determinado un coeficiente de correlación negativa, fuerte ($Rho=-0,990$) y significativa ($p=,000$). Por lo que, se acepta la hipótesis y se rechaza la H_0 . Se concluye que existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Lo que ha servido para proponer posibles mejoras en los procedimientos de cobranza, con el fin de reducir la morosidad y optimizar el desempeño de la financiera.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between collection strategies and late payment delinquency in Financiera Crediscotia Chimbote, January-June 2024. The research is descriptive-correlational, with a non-experimental and transversal design. The population is made up of 8 officials, so it is not necessary to work with a sample. The data collection technique was the survey, using questionnaires for each variable. Through this study, we seek to identify if current collection strategies are associated with a high level of late payment delinquency in the Chimbote agency. The results made it possible to demonstrate the relationship between the variables, because a negative, strong ($Rho=-0.990$) and significant ($p= .000$) correlation coefficient has been demonstrated and determined. Therefore, the hypothesis is accepted and H_0 is rejected. It is concluded that there is a significant relationship between collection strategies and late payment delinquency at Financiera Crediscotia Chimbote, January - June 2024. This has served to propose possible improvements in collection procedures, in order to reduce late payment delinquency and optimize performance. of the financial.

Introducción

Cabe destacar como antecedentes internacionales, las siguientes interesantes investigaciones relacionadas con las variables de estudio.

Bonozzo (2024) analiza cómo la gestión de cobros de BAMAREX S.A. afectó su liquidez y rentabilidad en 2023. Al examinar los estados financieros, encontró que la empresa enfrentó problemas para cobrar a tiempo a sus clientes, lo que impactó negativamente su flujo de efectivo. Mediante un análisis exhaustivo de los estados financieros de BAMAREX S.A. evaluó la eficiencia de su gestión de cobros durante el año 2023. Utilizando indicadores financieros como la rotación de cuentas pendientes de cobros y el tiempo promedio de cobro, identificando una disminución en velocidad de recuperación de las deudas, lo que sugiere una necesidad urgente de implementar mejoras en los procesos de cobranza. Concluyó que era necesario mejorar las políticas crediticias y cobro para garantizar la estabilidad financiera de la compañía.

Segura (2024), evaluó los efectos de la pandemia en la situación financiera de 9 cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua (Ecuador). El análisis con un diseño correlacional no experimental, destaca la importancia de las provisiones y la gestión de riesgos para mitigar los efectos de la crisis. Utilizando datos de la SEPS, el estudio encontró que la morosidad aumentó significativamente en todas las cooperativas, lo que indica problemas de recuperación de créditos. A pesar de esto, la liquidez a corto plazo se mantuvo adecuada gracias a una gestión eficiente de los recursos. Los resultados sugieren que las provisiones y la gestión de riesgos fueron clave para la supervivencia de estas entidades.

Delgadillo & Díaz (2023), con el fin de optimizar la gestión de cobros en el Banco Mundo Mujer, en su investigación combinaron un análisis bibliográfico de las mejores prácticas internacionales con una evaluación interna de los procesos actuales. A través de herramientas como PESTEL, Porter y DOFA, pudieron detectar fortalezas,

debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta el banco en su entorno competitivo. Los resultados de este estudio permitieron implementar estrategias más efectivas para la recuperación de cartera.

Maudos (2022), en su investigación afirma que la resistencia de la tasa de morosidad bancaria española ante las crisis del COVID-19 y el conflicto en Ucrania se ha visto favorecida por medidas de mitigación. No obstante, un análisis más profundo revela un panorama heterogéneo a nivel sectorial, con aumentos significativos de la morosidad en actividades como la hostelería y el entretenimiento. La comparación con la UE evidencia una situación especialmente preocupante en el sector recreativo en España. Dado el endurecimiento de las condiciones financieras, se prevé un incremento de la morosidad en los próximos meses, lo que aconseja a los bancos mantener altos niveles de provisiones.

Martínez et al. (2022), se propusieron el objetivo central de diseñar un modelo de gestión de cobros que contribuyera a reducir los índices de morosidad en la empresa Martyni Campestre. A través de una investigación transversal, identificaron que la empresa no cuenta con un sistema de cobranza formalizado, lo cual se traduce en una falta de seguimiento sistemático de las cuentas por cobrar y en una efectividad baja en recuperación de las deudas. Estos factores, sumados a la carencia de capacitación del personal encargado de las cobranzas, generan un círculo vicioso que impacta negativamente en las finanzas de la empresa.

Álvarez (2021) se propuso como objetivo de investigación, diseñar e implementar un conjunto de estrategias de gestión de cobranza para optimizar la recuperación de microcréditos vencidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre. Se empleó un enfoque metodológico mixto, integrando tanto técnicas cuantitativas basadas en el análisis de datos como cualitativas, a través de la interacción con los actores clave involucrados en el proceso de cobranza. Adicionalmente, se realizó un análisis descriptivo de los datos recopilados. Los hallazgos de la investigación

revelaron que la elevada tasa de morosidad se atribuye a la carencia de estrategias de cobranza adecuadas y oportunas. En consecuencia, se determinó que la implementación de un conjunto de estrategias de cobranza más eficaces es esencial para mitigar el efecto negativo de la morosidad en la salud financiera de la cooperativa.

Criado (2021) presenta su investigación en dos secciones diferenciadas. En la primera sección aborda de manera teórica el surgimiento y evolución del sector fintech, con especial atención a la tecnología blockchain y sus implicaciones para la banca tradicional. En la segunda sección presenta un análisis cuantitativo, basado en una muestra de ocho entidades financieras por país, para contrastar las medias de las proporciones e índices de rentabilidad y morosidad.

También se han considerado los siguientes antecedentes nacionales, a mencionar. El estudio de Rojas (2024) buscó comprender cómo los conocimientos financieros de los clientes de MiBanco en Nueva Cajamarca influyen en su puntualidad en los pagos de préstamos comerciales durante el 2022. Utilizando un enfoque cuantitativo, esta investigación exploró la relación entre cultura financiera y morosidad de los préstamos comerciales en MiBanco, sucursal Nueva Cajamarca, durante el año 2022. Mediante la aplicación de un cuestionario validado, se recolectaron datos de una muestra, cuyos resultados del análisis estadístico revelaron una correlación significativa entre ambas variables, lo que sugiere que la cultura financiera es un factor clave en la puntualidad de los pagos. Estos resultados subrayan la importancia de promover la educación financiera en los clientes para mitigar la tasa de morosidad y optimizar las finanzas de la institución.

La investigación de Araucano (2024) evidenció que la ausencia de políticas de crédito y cobranza adecuadas en la empresa está generando problemas en la recuperación de las deudas. Al evaluar a todos los empleados administrativos, se determinó que existe una directa relación y muy fuerte entre una buena gestión de cobranzas y un mayor capital de trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar políticas de crédito más rigurosas y procesos de cobranza más eficientes.

El estudio de Yachachin (2024) buscó comprender cómo las políticas crediticias influyen en la morosidad de una ferretería en Punta Hermosa durante 2022-2023, y encontró una correlación positiva y significativa entre ambas variables. Los resultados indican que a medida que las políticas de crédito se vuelven más laxas, aumenta la probabilidad de impagos. Esto dice que la gestión del crédito cumple un rol crucial en la vida financiera de la empresa.

Cabrejos (2024), en su estudio no experimental, se propuso determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una junta de usuarios. Encontró que el nivel de ambas variables es bajo. Sin embargo, el análisis estadístico reveló una correlación negativa significativa entre ellas (coeficiente mayor a $-0,65$), lo que indica que la aplicación de mejores estrategias de cobranza podría bajar los niveles de morosidad.

Campos (2023), en su investigación se enfocó en examinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una universidad en Ica, 2023. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental. La muestra, compuesta por 302 estudiantes de las facultades de ingeniería, ciencias y administración, fue seleccionada de una población total de 1405 estudiantes. Se utilizaron encuestas para recopilar datos sobre la morosidad y su impacto en la economía y finanzas de la universidad. Los resultados revelaron una correlación inversa entre las variables con un coeficiente de -0.234 , lo que dice de una relación negativa y baja entre las estrategias de cobranza y la morosidad.

Vivas (2022), en su investigación cuantitativa no experimental, se trazó el objetivo de determinar la relación entre gestión de cobranza y morosidad en una universidad limeña en año 2022. Los resultados de encuesta aplicada a 57 empleados del contact center evidenciaron una directa relación entre ambas variables. Concluyó que las dos variables tienen una correlación significativa, y que cumplen un rol clave en la recuperación de las cuentas por cobrar y, por ende, en las finanzas de la institución.

Romero et al. (2022) encontraron una fuerte relación negativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una entidad educativa peruana durante la pandemia del COVID-19. La correlación de -0.958 indica una asociación muy estrecha y significativa entre las 2 variables. Estos resultados sugieren que la implementación de estrategias de cobranza efectivas, incluso en un contexto de crisis, puede ser clave para reducir la morosidad y optimizar las finanzas de la institución.

Parrilla et al. (2022) demostraron que hay una correlación significativa y positiva entre la liquidez y las estrategias de cobranza en instituciones educativas, incluso en la pandemia COVID-19. Los hallazgos muestran que un aumento en la eficacia de las estrategias de cobranza se traduce en una mejora en la liquidez de la institución. Estos resultados resaltan que la implementación y el fortalecimiento de las estrategias de cobranza es clave para garantizar la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas, especialmente en tiempos de crisis.

El estudio de Bernal et al. (2021) se centró en la empresa Darcell Servicios Integrados, ubicada en Jaén, Cajamarca. El objetivo principal fue evaluar si la implementación de un manual de procedimientos para créditos y cobranzas podría mermar la morosidad. A través de un enfoque cuantitativo, se determinó que la falta de un manual formalizado era el factor principal del incremento de la morosidad. Los resultados demostraron que la creación de este documento fue fundamental para mejorar los procesos de evaluación del cliente y disminuir significativamente los créditos vencidos.

Álvarez y Apaza (2020) identificaron una correlación significativa entre la morosidad y los riesgos de crédito evaluados por los ejecutivos de la cooperativa Qorilazo. En su estudio no experimental-transeccional evaluaron la asociación entre las variables, cuyos resultados revelan que, aunque el riesgo de recuperación se percibe como bajo, los riesgos de incumplimiento y exposición se encuentran en niveles moderados a altos. Estos hallazgos sugieren implementar medidas más rigurosas en la evaluación y seguimiento de los créditos, así como de fortalecer los procesos de cobranza para bajar la morosidad y proteger la salud financiera de la entidad.

Además, como antecedentes locales se destaca el trabajo de Uceda (2024), quién se trazó el objetivo de evaluar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de una institución bancaria de Santa. Mediante una investigación cuantitativa, no experimental y muestra de 73 empleados, concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Sin embargo, el índice de correlación obtenido sugiere que otros factores adicionales podrían influir en la morosidad de la cartera.

Latorraca (2024) investigó cómo la disminución de la morosidad en Seda-Chimbote podría impactar en la inversión pública. Los hallazgos mostraron una relación inversa significativa entre las variables; significando que, a menor morosidad, mayor inversión. Esto sugiere que reducir los pagos atrasados permite a la empresa destinar más recursos a proyectos de inversión

López & Mantilla (2022), en su estudio analizó la sucursal de Crédito Móvil Financiera en Chimbote durante en 2021, y detectó la relación entre la morosidad y la rentabilidad de la empresa. Mediante encuestas aplicadas a los empleados y utilizando análisis estadísticos, se encontró una correlación moderada entre las 2 variables. Los resultados indican que la morosidad tiene un impacto significativo en la rentabilidad de la entidad.

El estudio de Peláez (2021) se propuso determinar si existe una relación entre la forma en que la municipalidad de Nuevo Chimbote gestiona sus cobros y la morosidad de los contribuyentes en el año 2021. Por medio de una encuesta aplicada a los empleados del área de tributación, se encontró una relación inversa moderada entre las variables. Esto significa que, en general, una mejor gestión de cobros se asocia con una menor morosidad.

El siguiente desarrollo plantea la fundamentación científica con relación a las estrategias de cobranza, según Guillén y Peñafiel (2018), la falta de conocimiento en este ámbito puede generar un aumento significativo de las cuentas por cobrar vencidas. Por su parte, Izar e Ynzunza (2017) subrayan la relevancia de evaluar la capacidad de pago de clientes para aplicar las técnicas de cobranza más adecuadas.

Además, Ettinger y Golieb (2009) afirman que las estrategias de cobranza son un factor crítico para el éxito de las empresas que otorgan crédito. Estos autores enfatizan que la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar es clave para garantizar la reinversión del capital y, por ende, el crecimiento continuo del negocio.

De acuerdo con Parrilla et al, (2023), estrategia de cobranza es la base operativa de una empresa para el logro de sus objetivos.

Según indica Burgos (2019), las estrategias de recuperación de deudas son cruciales para garantizar la continuidad y el crecimiento de un negocio.

De acuerdo con Pinela (2017), y profundizando en el concepto, señala que las estrategias de cobranza son acciones orientadas a optimizar la recuperación de créditos y a minimizar el impacto de las cuentas incobrables en las finanzas de una empresa.

Gavilanes (2016) afirma que la falta de una estrategia de cobranza adecuada es un obstáculo para sostener un flujo de caja saludable.

Entonces, la capacitación del personal encargado de las cobranzas es clave para reducir la morosidad y asegurar la estabilidad financiera de una organización.

Estrategias de cobranza comprende 2 dimensiones: Sistema de cobranza y Políticas de cobranza.

La dimensión 1, Sistemas de cobranza, de acuerdo con García y Palao (2010), es el proceso de cobranza como una estrategia “clara y definida”, buscando las óptimas decisiones empresariales para el análisis de los efectos de la morosidad.

Según indica Mogollón (2021), un sistema de cobranzas bien estructurado tiene como objetivo principal garantizar la finalización exitosa de todas las transacciones comerciales, asegurando la recuperación total de los ingresos generados y mejorando la liquidez de la empresa.

De acuerdo con Bermúdez y Peña (2015), el sistema de cobranza debe estar diseñado para garantizar el oportuno cumplimiento de las obligaciones de pago, sin descuidar la relación comercial con el cliente. La automatización puede ser una herramienta valiosa para lograr este objetivo.

Procedimientos de Cobranza, este primer indicador es definido por Urango (2021), como los procesos que permiten recuperar las obligaciones en el menor tiempo posible.

En esa línea, Gonzales et al. (2016) indican que, mediante la implementación de procesos de cobranza, se obtiene datos valiosos sobre la conducta de pago de los clientes, lo que permite evaluar la efectividad de las políticas de crédito y tomar decisiones correctivas si es necesario.

Las cuentas por cobrar (este segundo indicador de la dimensión Sistemas de cobranza), según los estudios de Morales y Morales (2015) y Herz (2018), reflejan el dinero, deuda de los clientes a una empresa por los créditos. Esta partida contable, respaldada por la documentación correspondiente, es un activo valioso para la empresa, ya que representa futuros ingresos.

Los Beneficios e Incentivos (como tercer indicador), Kotler y Armstrong (2013) sostienen que, los beneficios son estrategias relacionadas con características o ventajas que un producto o servicio ofrece al cliente para solucionar sus problemas o deseos. Por otro lado, los incentivos son estímulos adicionales que motivan a los clientes a realizar determinadas acciones, como realizar compras repetidas o pagar a tiempo, lo que a su vez aumenta la satisfacción del cliente y reduce los incumplimientos.

La Utilidad (Este último indicador de la dimensión Sistemas de cobranza), según sostiene Campos (2023), la relación entre finanzas y utilidad se sustenta en la capacidad de una empresa para generar demanda a través de la oferta de servicios o productos que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Esta demanda se traduce en mayores ingresos y márgenes de beneficio.

La dimensión 2 (de la variable Estrategias de cobranza), es Políticas de cobranza, concepto que indica Campos (2023), hace referencia a que unas políticas de cobranza bien estructuradas son claves para asegurar la recuperación oportuna de las deudas. Además de garantizar la salud financiera de la empresa, estas políticas contribuyen a sostener relaciones duraderas y sólidas con los clientes, al establecer canales de comunicación claros y procedimientos justos.

Ettinger y Golieb (2009) definen la política de cobranza como un conjunto de acciones estratégicas planeadas para recuperar las deudas de una organización. Estas pautas guían la implementación de medidas efectivas para una buena gestión de cobros.

Rodríguez (2022) argumenta que la evaluación rigurosa de las políticas de cobranza deviene en una reducción de la morosidad y, por tanto, en un incremento de la liquidez empresarial.

Como primer indicador de Políticas de cobranza, Prevención, Mogollón (2021) enfatiza la importancia de prevenir problemas financieros futuros mediante una gestión rigurosa de las cobranzas. Esto implica no solo identificar las deudas, sino también analizar las causas subyacentes y tomar medidas correctivas.

Como segundo indicador, la Administración, según sostiene Campos (2023), es desarrollar y organizar de manera eficaz las estrategias, tales como las políticas y los procedimientos para recuperar las deudas.

Como tercer indicador, la Gestión, Campos (2023) sostiene que, a través de la gestión, se diseña una estructura de cobranzas que se adapta a las peculiaridades de cada negocio. El propósito fundamental de esta gestión es optimizar el flujo de efectivo de la empresa, convirtiendo las deudas en dinero disponible para invertir en nuevos proyectos y garantizar la sostenibilidad del negocio.

Barboza et al. (2023) subrayan la importancia de analizar los estados financieros y los indicadores de gestión para cuantificar los gastos relacionados con la recuperación de créditos y evaluar las consecuencias de la morosidad en el desempeño empresarial. Los resultados de este análisis servirán para robustecer las estrategias operativas de la compañía.

Wiśniewski (2022) argumenta que la implementación de procesos y documentos de gestión eficientes para la recuperación de deudas permite a las empresas asegurar su liquidez financiera y estar mejor preparadas para enfrentar fluctuaciones en los precios del mercado. Esto facilita la elaboración de pronósticos financieros precisos y la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.

Según Romero et al. (2022), la puesta en marcha de sistemas de gestión de cobranza resulta fundamental para revertir las experiencias insatisfactorias asociadas al impago de deudas.

Por otro lado, la variable, Morosidad es definida por Erhardt (2017) como el no cumplimiento de las obligaciones de pago, lo cual deviene en mora, por consiguiente, en una disminución de liquidez y un aumento del endeudamiento de la empresa. Esta situación compromete la capacidad de la organización para cumplir con sus compromisos financieros.

Según Steven (2016), la morosidad es un patrón de comportamiento que consiste en un retraso sistemático en el pago de las deudas, lo cual clasifica al individuo como deudor.

Según Huamán et al. (2022), el control de la morosidad es clave para asegurar la sostenibilidad financiera de las empresas, ya que un elevado nivel de morosidad puede comprometer la liquidez, generar incumplimientos y afectar negativamente la calidad de los servicios prestados.

Morales et al. (2022) afirman que la evaluación del riesgo de morosidad se fundamenta en el análisis de la información financiera del cliente y su historial crediticio registrado en las centrales de riesgo.

La variable Morosidad comprende 2 dimensiones: Consecuencias de morosidad y Tipos de morosos.

La dimensión 1 de la Morosidad es Consecuencias de Morosidad, las cuales, sostiene Brachfield (2009), son multifacéticas y afectan a ambas partes involucradas en una transacción comercial. Las empresas se ven obligadas a destinar recursos adicionales para cubrir los incumplimientos de pago, lo que impacta negativamente en su flujo de caja y resultados operativos. Por su parte, los clientes morosos pueden enfrentar restricciones crediticias y ver dañada su reputación financiera.

Martínez et al. (2021) señalan que las consecuencias de la morosidad afectan directamente la cartera por cobrar, y que el análisis de esta situación se centra en los índices de morosidad del crédito al consumo.

El endeudamiento es el primer indicador de la dimensión: Consecuencias de Morosidad. Vásquez y Castro (2015) definen el endeudamiento como el conjunto de obligaciones financieras contraídas por un individuo o entidad, las cuales sirven como indicador de su capacidad para hacer frente a compromisos presentes y futuros.

La cultura es el segundo indicador de la dimensión: Consecuencias de Morosidad. Según sostiene Campos (2023), la cultura de una comunidad es un constructo complejo que engloba un amplio espectro de elementos, desde manifestaciones espirituales e intelectuales hasta prácticas sociales y sistemas de creencias.

La variable Morosidad tiene como segunda dimensión: Tipos de morosos. Campos (2023) y ESAN (2017) afirman que hay tipos de morosos que se pueden estudiar por rangos de morosidad para obtener rápidamente el efectivo de la venta.

Morosos Fortuitos es el primer indicador de la dimensión: Tipos de morosos. De acuerdo con Campos (2023), los morosos fortuitos son deudores que, por motivos ajenos a su voluntad, se encuentran en una situación de insolvencia temporal. Estos individuos manifiestan la intención de pagar sus deudas, pero no tienen de los medios económicos para hacerlo en el momento establecido.

Morosos Intencionales es el segundo indicador de la segunda dimensión. De acuerdo con Campos (2023), los morosos intencionales son aquellos deudores que, teniendo la capacidad económica para cumplir con sus obligaciones, optan deliberadamente por no hacerlo. Estos individuos demuestran una falta de compromiso con el pago de sus deudas, y su comportamiento sugiere una intención de no saldarlas en el futuro.

Brachfield (2024) define al moroso intencional como aquel individuo que, teniendo los recursos y la oportunidad de pagar, opta deliberadamente por incumplir con sus compromisos crediticios.

La justificación teórica del presente estudio consiste en la necesidad de conocer la relación existente entre las estrategias de cobranza y la morosidad. Este estudio busca verificar y contrastar teorías existentes sobre la gestión de cobranza, así como explorar nuevos paradigmas que expliquen cómo las diferentes tácticas pueden influir en los niveles de morosidad en el contexto de Crediscotia Chimbote. Se espera que los resultados puedan ampliar el modelo teórico relacionado con la administración financiera y la recuperación de créditos, ofreciendo un marco más sólido para las investigaciones en el área.

La justificación práctica de esta investigación tiene como objetivo proporcionar soluciones concretas a los problemas de morosidad que enfrenta la financiera. Al identificar qué estrategias de cobranza son más efectivas, se podrán desarrollar recomendaciones específicas que ayuden a mejorar la recuperación de créditos. Esto no solo beneficiará a Crediscotia al reducir sus tasas de morosidad, sino que también puede ser útil para otras instituciones financieras en contextos similares. La investigación busca, por tanto, contribuir a la toma de decisiones informadas en gestión financiera.

La justificación metodológica radica en el uso de nuevas técnicas y enfoques analíticos para estudiar esta correlación. Se propone utilizar métodos cuantitativos que permitan obtener datos confiables sobre el comportamiento de los clientes frente a distintas tácticas de cobranza. Además, se planteará un diseño metodológico que podría servir como modelo para futuras investigaciones, facilitando así una mejor comprensión del fenómeno estudiado y contribuyendo al desarrollo de instrumentos que puedan ser utilizados por otros investigadores.

Desde una perspectiva científica, esta investigación se justifica por su potencial para generar nuevo conocimiento sobre un área crítica en las finanzas. Al analizar cómo se relacionan estas variables, se espera contribuir a la literatura existente sobre gestión financiera y comportamiento del consumidor. Este aporte no solo es relevante para académicos e investigadores, sino también para profesionales del sector financiero que buscan mejorar sus prácticas basándose en evidencia empírica.

Finalmente, la justificación social se enfoca en el impacto que esta investigación puede tener en la comunidad. La reducción de la morosidad no solo beneficia a las instituciones financieras, sino que también puede tener efectos positivos en los clientes al promover una gestión más responsable del crédito. Además, al mejorar las tasas de recuperación, se pueden generar recursos que permitan a Crediscotia invertir más en programas sociales o comunitarios. Por lo tanto, este estudio no solo aborda un problema económico, sino que también tiene implicaciones significativas para el bienestar social.

El COVID-19 ha generado una inédita crisis económica global, con una contracción económica estimada en un 4,4% en 2020. Los sectores más vulnerables, como el turismo y los servicios, han sufrido las consecuencias más severas, y millones de personas sufriendo pobreza extrema ha aumentado de manera alarmante (BANCOMUNDIAL.ORG, 2020).

La crisis económica en México ha obligado a muchas empresas a cerrar, forzando a las que sobreviven a buscar nuevas estrategias para mantenerse a flote. Estas incluyen desde la búsqueda de asesoría especializada hasta la adopción de tecnologías y la adaptación de sus productos o servicios (Sánchez, 2020).

La crisis sanitaria en Colombia desencadenó una crisis económica, caracterizada por la pérdida de empleos y la reducción de ingresos. Esta situación ha llevado a un incumplimiento de pagos debido a la disminución del poder adquisitivo de las familias (Mondragón, 2020).

El COVID-19 ha generado una serie de factores económicos, como la reducción de ingresos y el desempleo, que afectaron la capacidad de las familias para costear la educación superior (Campos, 2023).

En el contexto de Crediscotia Chimbote, el aumento de la morosidad en los últimos años ha obligado a evaluar la eficacia de las estrategias de cobranza realizadas. La morosidad no solo implica una pérdida económica directa, sino que también puede tener consecuencias negativas en la reputación y la capacidad de atracción de nuevos clientes. Las estrategias de cobranza no son únicas. Lo ideal es adaptarlas a cada cliente

y al entorno económico. En Crediscotia Chimbote, personalizar y anticiparse a las necesidades de los clientes, junto con el uso de tecnología, podría disminuir la morosidad. Esto mejora la imagen de la institución y alienta a los clientes a pagar a tiempo.

Para comprender y abordar el problema de la morosidad en Crediscotia Chimbote, es necesario adoptar una perspectiva más amplia. Las condiciones económicas locales juegan un papel fundamental en la capacidad de pago de los clientes. Por ende, al evaluar las estrategias de cobranza, es importante considerar no solo las tácticas empleadas, sino también el contexto socioeconómico en el que operan.

Esta investigación busca optimizar las estrategias de cobranza en Crediscotia Chimbote para mermar la morosidad y, por ende, mejorar las finanzas de la institución. Además, se espera promover una cultura de pago responsable entre los clientes, fortaleciendo así la relación a largo plazo. Una gestión adecuada de cobranzas crea un círculo virtuoso que beneficia a todas las partes involucradas.

Por lo que, se propone resolver el problema siguiente: ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024?

Para efectos de la conceptualización y operacionalización de las variables: Estrategia de cobranza y morosidad, se desarrolla lo siguiente. Estrategia de cobranza se define conceptualmente como el conjunto de acciones que una empresa establece para gestionar los pagos de sus clientes a crédito. Su objetivo principal es optimizar el flujo de caja, permitiendo así reinvertir y expandir sus operaciones (Ettinger & Golieb, 2009).

La definición operacional de la Variable 1, Estrategia de cobranza, consiste en medirla con un cuestionario de 10 ítems de preguntas para cinco escalas de valoración de las 2 dimensiones: Sistema de cobranza (cuyos indicadores son: Procedimiento de cobranza, Cuentas por cobrar, Beneficios e incentivos, Utilidad.) y Políticas de cobranza (cuyos indicadores son: Prevención, Administración, Gestión). La escala de

medición es ordinal. Su categorización es en escala Likert: 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo), 5 (Muy de acuerdo). (La operacionalización de la variable se muestra en Anexo 04).

La definición conceptual de la Variable 2, Morosidad, hace referencia a la conducta de incumplimiento en el pago de bienes o servicios adquiridos, lo cual convierte al individuo en un deudor (Steven, 2016).

La definición operacional de la Variable 2, Morosidad, consiste en medirla con un cuestionario de 09 ítems de preguntas para cinco escalas de valoración de las 2 dimensiones: Consecuencias de morosidad (cuyos indicadores son: Endeudamiento, Cultura) y Tipos de morosos (cuyos indicadores son: Morosos fortuitos, Morosos Intencionales).

La escala de medición también es ordinal. Su categorización es en escala Likert: : 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo), 5 (Muy de acuerdo). (La operacionalización de la variable se muestra en Anexo 04).

En consecuencia, se fórmula la siguiente hipótesis general:

H_1 - Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024, como hipótesis alternativa; y como hipótesis nula:

H_0 – No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

De la hipótesis general se desprenden las siguientes hipótesis específicas:

-Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

-Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

-Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

-Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

En ese sentido se formulan el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Del cual se desprenden también los siguientes

Objetivos específicos:

-Determinar la relación entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

-Determinar la relación entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

-Determinar la relación entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

-Determinar la relación entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

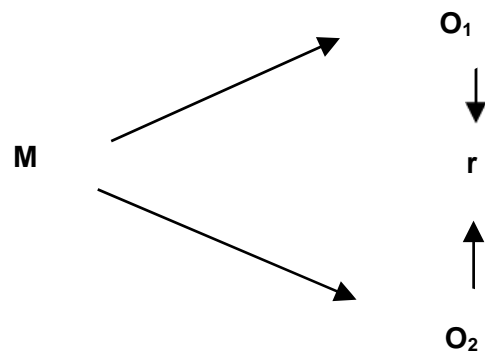
Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo, caracterizado por la medición y análisis numérico de datos. Como investigación básica, busca ampliar el conocimiento científico sobre el tema, explorando la conexión entre dos variables. Al ser un estudio correlacional, se orienta a determinar una relación estadística entre estas variables (Méndez, 2024); (Thompson & Skau, 2023); (Rovetto, 2018); (Hernández et al, 2014), sin inferir que una causa la otra. Esta investigación se alinea con los postulados de Hernández et al. (2014) sobre el enfoque cuantitativo.

Diseño de investigación

El diseño de investigación empleado es no experimental, transversal y correlacional. De acuerdo con Hernández et al. (2014), este diseño se caracteriza por la observación de fenómenos en su contexto natural, sin intervención del investigador. Al ser transversal, la recolección de datos se realiza en un único momento en el tiempo. Además, su enfoque relacional permite explorar la asociación o correlación entre dos o más variables (estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024). El diseño apunta a buscar evidencias, apoyos, respaldos o rechazos a las hipótesis relacionales, las cuales son proposiciones que especifican relaciones asociativas y/o correlativas entre dos o más variables (Méndez, 2024); (Thompson & Skau, 2023); (Rovetto, 2018); (Hernández et al, 2014).

El diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional se esquematiza de la siguiente forma:



Donde:

M: Representa la muestra: 8 funcionarios de la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

O₁: Representa la variable: Estrategias de cobranza.

O₂: Representa la variable: Morosidad.

r: Representa la relación entre las 2 variables.

Población y muestra

Población

En este estudio, la población estuvo conformada por 8 funcionarios de la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Muestra

La muestra de la presente investigación es censal (Hernández et al, 2014), por lo que, se estudió a todos los (8) funcionarios de la entidad referida.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de investigación

Encuesta:

En esta investigación se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos, dada su reconocida eficacia para obtener información de manera simultánea en amplias muestras, característica que la convierte en una herramienta indispensable en diversas disciplinas como las ciencias sociales y la salud.

Documental:

El presente estudio se fundamenta en un exhaustivo análisis de fuentes secundarias, tales como artículos científicos, libros especializados, revistas académicas e informes técnicos. Esta revisión bibliográfica ha permitido establecer un marco teórico sólido y contextualizar de manera precisa las variables de investigación.

Instrumentos de investigación

Cuestionario

Para medir cada variable, se empleó un cuestionario con Escala de Likert. Este instrumento, compuesto por una serie de preguntas, permitió recolectar datos y opiniones de los participantes. Los cuestionarios son herramientas comunes en la investigación, ya que facilitan la obtención de información específica y cuantificable (Hernández et al, 2014).

Softwares

Con ayuda de los softwares Excel y SPSS v. 25 se procesó los datos obtenidos.

Validez y confiabilidad

Validez

Cuando se habla de validez, se trata sobre la capacidad de un instrumento para medir de manera correcta y precisa el concepto que se pretende evaluar. Para garantizar la validez de contenido, se suele recurrir a un panel de expertos (juicio de tres expertos investigadores). Estos evaluadores examinan cada ítem del

instrumento, verificando si las preguntas son claras, relevantes y si en conjunto miden adecuadamente el constructo en estudio. Esta revisión es fundamental para asegurar la calidad y confiabilidad de datos obtenidos (Hernández et al, 2014). En ese sentido, se determinó la validez por medio del juicio de tres expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a qué tan consistentes son los resultados obtenidos con un instrumento de medición. Al realizar una prueba piloto, se evalúa si las preguntas del cuestionario son claras y si las respuestas obtenidas son estables. Si las puntuaciones resultantes de la prueba piloto son coherentes con lo esperado, se puede considerar que el cuestionario es confiable (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, los 2 cuestionarios (pruebas piloto) se aplicaron a 15 empleados de la entidad financiera Caja Santa. Y se determinó la confiabilidad (consistencia interna) utilizando el estadígrafo Alfa de Cronbach, reportando valores de 0,941 para el instrumento de “Estrategia de cobranza” y de 0,907 para el instrumento de la variable “Morosidad”. Es decir, indican que los 2 instrumentos son altamente confiables para medir las variables en el contexto de la empresa Financiera Crediscotia Chimbote.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados se organizaron en Excel 2021 y posteriormente analizados en SPSS versión 25. Se utilizaron estadísticos descriptivos como frecuencias, medidas de tendencia central y de dispersión para describir los datos. Además, se emplearon la estadística inferencial para contrastar hipótesis de investigación.

Prueba de Normalidad

Para determinar si los datos de las variables se ajustan a una distribución normal, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk en una muestra de 8 individuos. Los

resultados de esta prueba son cruciales para decidir qué pruebas estadísticas son más apropiadas para el análisis posterior.

Estadística inferencial

La etapa final del análisis consiste en aplicar pruebas estadísticas para evaluar la validez de las hipótesis. Los resultados de estas pruebas se interpretaron y se presentaron junto con las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Baremos

Se elaboró un baremo de rango de puntuaciones con sus niveles respectivos para cada una de las dos variables.

Tabla 1

Baremo de rango de puntuaciones con sus niveles respectivos de la Variable 1: Estrategia de cobranza.

Nota. Elaboración de la investigadora.

| Dimensiones | | Niveles | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------|------------------------|-----------|
| | | Deficiente | Medianamente Eficiente | Eficiente |
| 1 | Sistema de Cobranza (1-6) | 6 – 14 | 15 – 22 | 23 – 30 |
| 2 | Política de Cobranza (7-10) | 4 – 9 | 10 – 15 | 16 – 20 |
| Total: Estrategia de Cobranza | | 10 – 23 | 24 – 37 | 38 – 50 |

Tabla 2

Baremo de rango de puntuaciones con sus niveles respectivos de la Variable 2: Morosidad.

| Dimensiones | | Niveles | | |
|-------------|------------------------------------|---------|---------|---------|
| | | Bajo | Medio | Alto |
| 1 | Consecuencias de Morosidad (1 - 5) | 5-11 | 12-18 | 19-25 |
| 2 | Tipos de Morosos (6 - 9) | 4 – 9 | 10 – 15 | 16 – 20 |

| | | | |
|-------------------------|--------|--------|---------|
| Total: <i>Morosidad</i> | 9 – 21 | 22– 33 | 34 – 45 |
|-------------------------|--------|--------|---------|

Nota. Elaboración de la investigadora.

Resultados

Del objetivo general.

Tabla 3

Asociación entre los niveles de las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

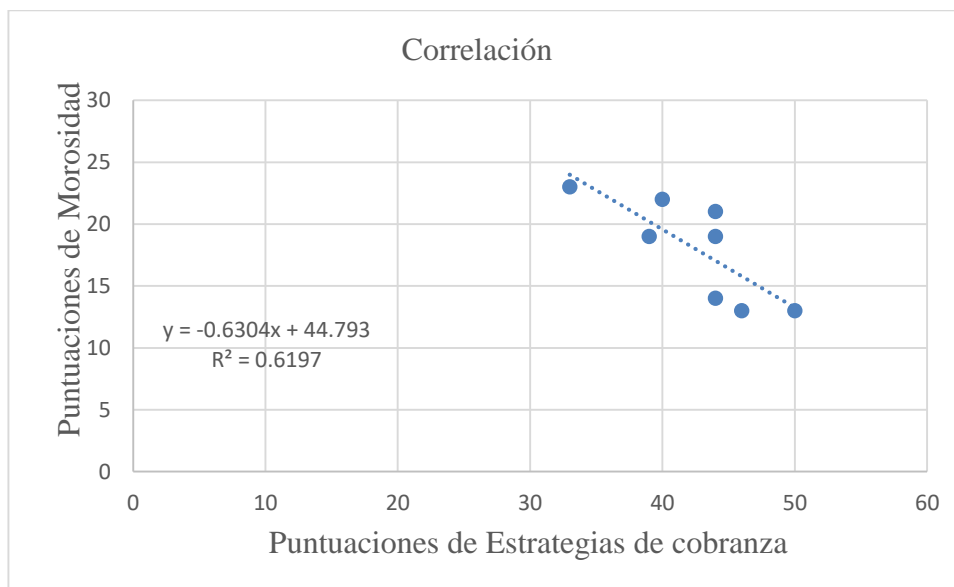
| | Niveles | Niveles de Morosidad | | | Total |
|------------------------|------------------------|----------------------|-------|-------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Estrategia de Cobranza | Deficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Medianamente eficiente | f | 0 | 1 | 1 |
| | | % | 0.0% | 12.5% | 0.0% |
| | Eficiente | f | 6 | 1 | 7 |
| | | % | 75.0% | 12.5% | 0.0% |
| Total | f | 6 | 2 | 8 | |
| | % | 75.0% | 25.0% | 0.0% | |

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: En la Tabla 3, de los funcionarios encuestados de la Financiera Crediscotia Chimbote, año 2024, el 75% tiene un nivel Eficiente en la variable Estrategia de Cobranza (EC), y un nivel bajo en la variable morosidad (M). Y, el 12.5% tiene un nivel Medianamente eficiente en EC, y un nivel medio en M.

Figura 1

Dispersión entre las puntuaciones de Estrategias de Cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.



Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: La Figura 1 muestra que, las puntuaciones de la EC van en aumento; pero sucede lo contrario con las puntuaciones de la M de los encuestados de la empresa referida. Se determina que la pendiente de la ecuación lineal tiene el valor de coeficiente $m=0,63$, que es negativo, según el modelo de regresión lineal aplicado. Ese valor indica una relación inversa entre las puntuaciones de las 2 variables. Y, significa que a medida que aumenta la EC, se espera un decremento proporcional en el 61,97 % de M, tal como se refleja en el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,6197$). Es decir, el 61,97 % de la variabilidad en M, puede ser explicado por la EC en este modelo.

Con relación al objetivo específico 1.

Tabla 4

Asociación entre los niveles de la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la empresa referida.

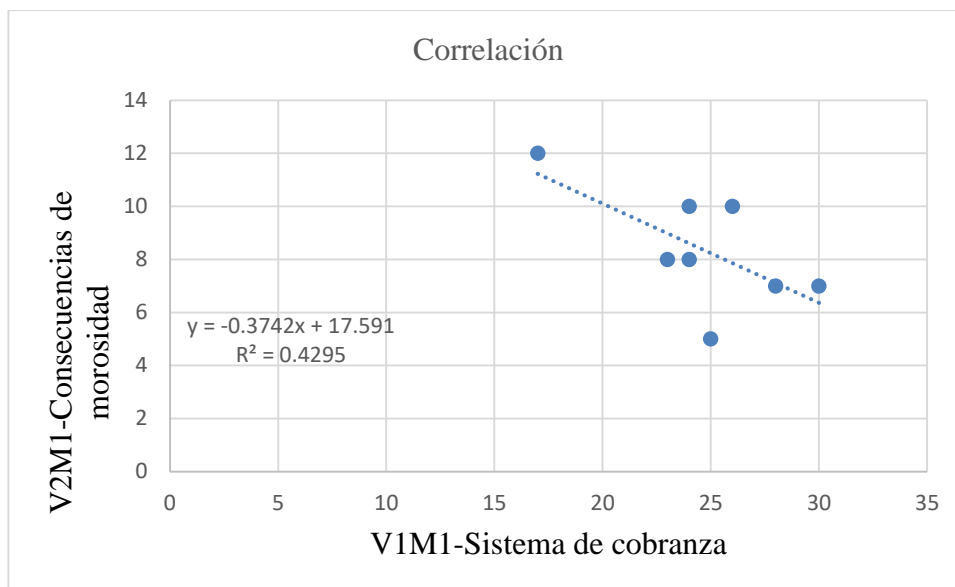
| Niveles | | Consecuencias de Morosidad | | | Total |
|---------------------|------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Sistema de Cobranza | Deficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Medianamente eficiente | f | 0 | 1 | 1 |
| | | % | 0.0% | 12.5% | 0.0% |
| | Eficiente | f | 7 | 0 | 7 |
| | | % | 87.5% | 0.0% | 0.0% |
| Total | f | 7 | 1 | 8 | |
| | % | 87.5% | 12.5% | 0.0% | |

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: La Tabla 4, de los funcionarios encuestados de la Financiera Crediscotia Chimbote, 2024, muestra que el 87.5% tiene un nivel Eficiente en la dimensión Sistema de cobranza de la variable EC, y un nivel bajo en la dimensión Consecuencias de morosidad de la variable M. Y, el 12.5% tiene un nivel Medianamente eficiente en la dimensión Sistema de cobranza, y un nivel medio en la dimensión Consecuencias de morosidad.

Figura 2

Dispersión entre las puntuaciones de la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la empresa referida.



Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: La Figura 2 muestra que las puntuaciones de la dimensión Sistema de cobranza van en aumento; pero sucede lo contrario con las puntuaciones de la dimensión Consecuencias de morosidad, de los encuestados de la empresa referida. Se determina que la pendiente de la ecuación lineal tiene el valor de coeficiente $m=0,37$, que es negativo, según el modelo de regresión lineal aplicado. Ese valor indica una relación inversa entre las puntuaciones de las 2 dimensiones. Y, significa que a medida que aumenta la dimensión Sistema de cobranza, se espera un decremento proporcional en el 43% de la dimensión Consecuencias de morosidad, tal como se refleja en el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,4295$). Es decir, el 43% de la variabilidad en la dimensión Consecuencias de morosidad, puede ser explicado por la dimensión Sistema de cobranza en este modelo.

Con relación al objetivo específico 2.

Tabla 5

Asociación entre los niveles de la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Tipos de Morosos en la empresa referida.

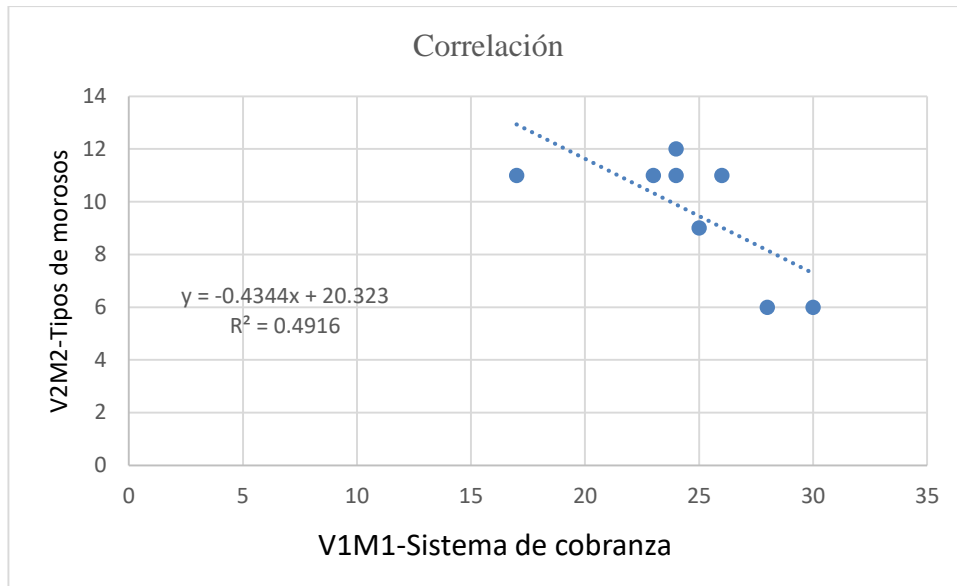
| Niveles | | Tipos de Morosos | | | Total |
|---------------------|------------------------|------------------|-------|-------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Sistema de Cobranza | Deficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Medianamente eficiente | f | 0 | 1 | 0 |
| | | % | 0.0% | 12.5% | 0.0% |
| | Eficiente | f | 3 | 4 | 0 |
| | | % | 37.5% | 50.0% | 0.0% |
| Total | f | 3 | 5 | 0 | |
| | % | 37.5% | 62.5% | 0.0% | |

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: En la Tabla 5, de los funcionarios encuestados de la Financiera Crediscotia Chimbote, 2024, el 37.5% tiene un nivel Eficiente en la dimensión Sistema de cobranza de la variable EC, y un nivel bajo en la dimensión Tipos de Morosos de la variable M. Y, el 12.5% tiene un nivel Medianamente eficiente en la dimensión Sistema de cobranza, y un nivel medio en la dimensión Tipos de Morosos.

Figura 3

Dispersión entre las puntuaciones de la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Tipos de Morosos en la empresa referida.



Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: La Figura 3 muestra que las puntuaciones de la dimensión Sistema de cobranza van en aumento; pero sucede lo contrario con las puntuaciones de la dimensión Tipos de Morosos, de los encuestados de la empresa estudiada. Se determina que la pendiente de la ecuación lineal tiene el valor de coeficiente $m=0,43$, que es negativo, según el modelo de regresión lineal aplicado. Ese valor indica una relación inversa entre las puntuaciones de las 2 dimensiones. Y, significa que a medida que aumenta la dimensión Sistema de cobranza, se espera un decremento proporcional en el 49,16% de la dimensión Tipos de Morosos, tal como se refleja en el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,4916$). Es decir, el 49,16% de la variabilidad en la dimensión Tipos de Morosos, puede ser explicado por la dimensión Sistema de cobranza en este modelo .

Con relación al objetivo específico 3.

Tabla 6

Asociación entre los niveles de la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de Morosidad en la empresa referida.

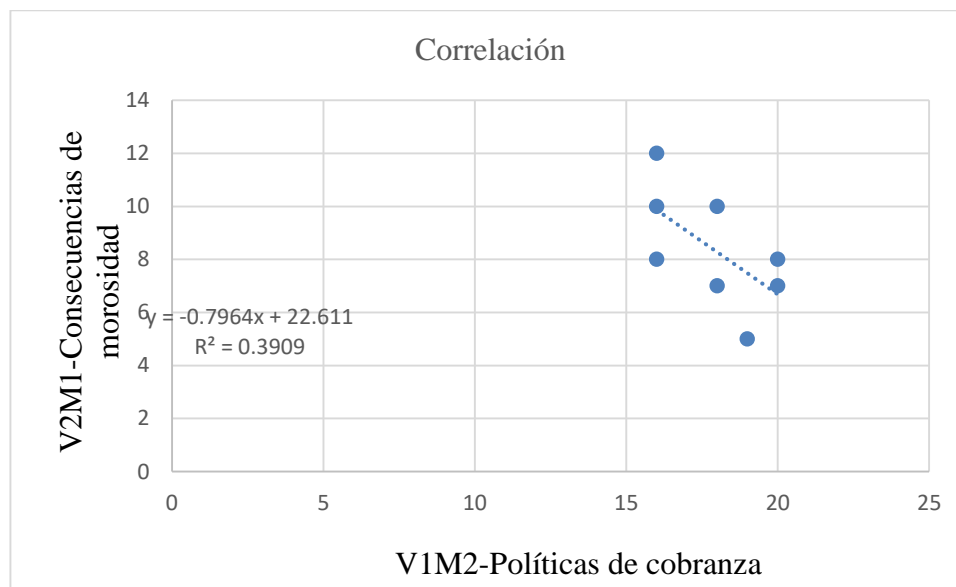
| Niveles | | Consecuencias de Morosidad | | | Total |
|-----------------------|------------------------|----------------------------|-------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Políticas de Cobranza | Deficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Medianamente eficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Eficiente | f | 7 | 1 | 8 |
| | | % | 87.5% | 12.5% | 100.0% |
| Total | f | 7 | 1 | 8 | |
| | % | 87.5% | 12.5% | 100.0% | |

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: En la Tabla 6, de los funcionarios encuestados de la Financiera Crediscotia Chimbote, 2024, el 87.5% tiene un nivel Eficiente en la dimensión Políticas de cobranza de la variable EC, y un nivel bajo en la dimensión Consecuencias de Morosidad de la variable M. Y, el 12.5% tiene un nivel Medianamente eficiente en la dimensión Políticas de cobranza, y un nivel medio en la dimensión Consecuencias de Morosidad.

Figura 4

Dispersión entre las puntuaciones de la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de Morosidad en la empresa referida.



Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: La Figura 4 muestra que las puntuaciones de la dimensión Política de cobranza van en aumento; pero sucede lo contrario con las puntuaciones de la dimensión Consecuencias de morosidad, de los encuestados de la empresa estudiada. Se determina que la pendiente de la ecuación lineal tiene el valor de coeficiente $m=0,79$, que es negativo, según el modelo de regresión lineal aplicado. Ese valor indica una relación inversa entre las puntuaciones de las 2 dimensiones. Y, significa que a medida que aumenta la dimensión Política de cobranza, se espera un decremento proporcional en el 79,64% de la dimensión Consecuencias de morosidad, tal como se refleja en el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,7964$). Es decir, el 79,64% de la variabilidad en la dimensión Consecuencias de morosidad, puede ser explicado por la dimensión Política de cobranza en este modelo.

Con relación al objetivo específico 4.

Tabla 7

Asociación entre los niveles de la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de Morosos en la empresa referida.

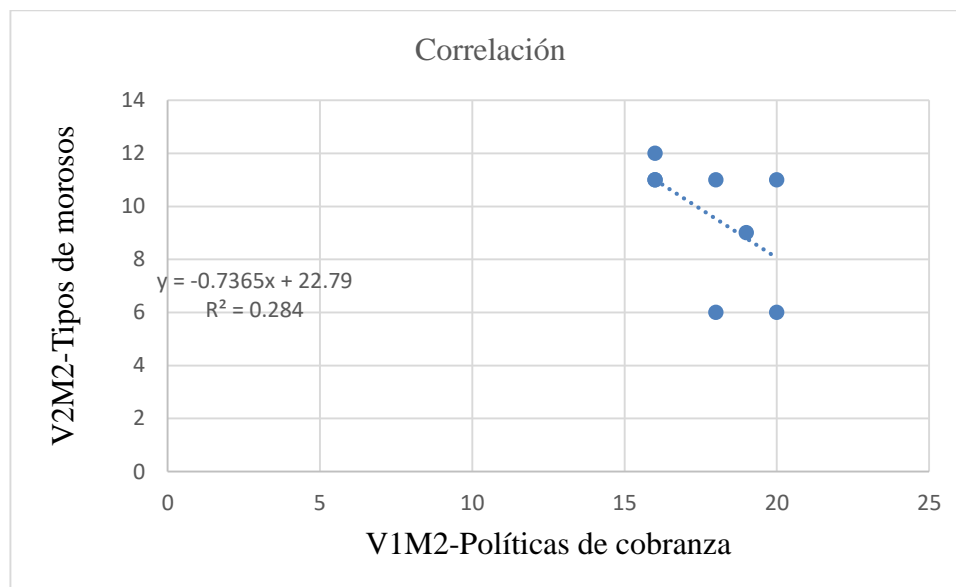
| | Niveles | Tipos de Morosos | | | Total |
|-----------------------|------------------------|------------------|-------|-------|-------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Políticas de Cobranza | Deficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Medianamente eficiente | f | 0 | 0 | 0 |
| | | % | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| | Eficiente | f | 3 | 5 | 0 |
| | | % | 37.5% | 62.5% | 0.0% |
| Total | f | 3 | 5 | 0 | |
| | % | 37.5% | 62.5% | 0.0% | |

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: En la Tabla 7, de los funcionarios encuestados de la Financiera Crediscotia Chimbote, 2024, el 37.5% tiene un nivel Eficiente en la dimensión Políticas de cobranza de la variable EC, y un nivel bajo en la dimensión Tipos de Morosos de la variable M. Y, el 62.5% tiene un nivel Medianamente eficiente en la dimensión Políticas de cobranza, y un nivel medio en la dimensión Tipos de Morosos.

Figura 5

Dispersión entre las puntuaciones de la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de Morosos en la empresa referida.



Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: La Figura 5 muestra que las puntuaciones de la dimensión Políticas de cobranza van en aumento; pero sucede lo contrario con las puntuaciones de la dimensión Tipos de Morosos, de los encuestados de la empresa estudiada. Se determina que la pendiente de la ecuación lineal tiene el valor de coeficiente $m=0,74$, que es negativo, según el modelo de regresión lineal aplicado. Ese valor indica una relación inversa entre las puntuaciones de las 2 dimensiones. Y, significa que a medida que aumenta la dimensión Políticas de cobranza, se espera un decremento proporcional en el 28,40% de la dimensión Tipos de Morosos, tal como se refleja en el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,2840$). Es decir, el 28,40% de la variabilidad en la dimensión Tipos de Morosos, puede ser explicado por la dimensión Políticas de cobranza en este modelo.

Prueba de Hipótesis

Para desarrollar la prueba de hipótesis, es necesario aplicar previamente la prueba de normalidad de datos, y así, poder determinar el tipo de prueba (paramétrica o no) de contrastación de hipótesis.

Prueba de Normalidad

Hipótesis:

H₀: Los datos son representativos de una distribución normal.

H₁: Los datos no son representativos de una distribución normal.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si la significación observada “p” es menor que α , se rechaza H₀.

Estadístico de prueba: Dado que la muestra es menor de 50 unidades, se tuvo que aplicar la prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad de datos de la V1. Estrategias de cobranza y de la V2. Morosidad con software SPSS V.25.

| | Pruebas de normalidad | | |
|-----------------------------|-----------------------|--------------|------|
| | | Shapiro-Wilk | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| V1. Estrategias de cobranza | ,810 | 8 | ,037 |
| V2. Morosidad | ,810 | 8 | ,037 |

Interpretación: Al analizar la Tabla 8, se muestra que tanto la variable Estrategias de cobranza como la variable Morosidad presentan desviaciones significativas respecto a una distribución normal ($p < 0.05$). Por lo tanto, se rechazó la H_0 y se decidió utilizar pruebas estadísticas no paramétricas (coeficiente de correlación de Spearman “ ρ ”) para determinar el grado de relación entre las variables “Estrategias de cobranza” y “Morosidad”, cuyos resultados en la Tabla 8 indican que los datos de las variables no son representativos de una distribución normal.

Formulación de la hipótesis estadística general:

H_1 : Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Tabla 9

Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre las variables “Estrategias de cobranza” y “Morosidad” en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------|
| | | | ESTRATEGIAS DE COBRANZA | MOROSIDAD |
| Rho de Spearman | ESTRATEGIAS DE COBRANZA | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,890** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 8 | 8 |
| | MOROSIDAD | Coeficiente de correlación | -,890** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |

| | | |
|---|---|---|
| N | 8 | 8 |
|---|---|---|

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

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: Según indica la Tabla 9, se prueba que las variables “Estrategias de cobranza” y “Morosidad” en la Financiera referida, están correlacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= -,890) y significativa (P-valor=0.000 menor a $\alpha =0.05$), por lo que, se rechaza la H_0 .

Formulación de la hipótesis estadística específica 1:

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Tabla 10

Coefficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera referida.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| | SISTEMA DE COBRANZA | SISTEMA DE COBRANZA | CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD |
| Rho de Spearman | SISTEMA DE COBRANZA | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | -,716* |
| | | N | . |
| | | | ,046 |
| | | | 8 |
| | | | 8 |

| | | | |
|----------------------------|-----------------------------|--------|-------|
| CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD | Coefficiente de correlación | -,716* | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,046 | . |
| N | | 8 | 8 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: Como indica la Tabla 10, se prueba que el Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera referida, indica que están correlacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= -,716) y significativa (P-valor=0.046 menor a α =0.05), por lo que, se rechaza la H_0 .

Formulación de la hipótesis estadística específica 2:

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Tabla 11

Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera referida.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|------------------|
| | | SISTEMA DE COBRANZA | TIPOS DE MOROSOS |
| Rho de Spearman | SISTEMA DE COBRANZA | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | | -,716* |
| | | | ,046 |

| | | | |
|------------------|-----------------------------|--------|-------|
| | N | 8 | 8 |
| TIPOS DE MOROSOS | Coefficiente de correlación | -,716* | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,046 | . |
| | N | 8 | 8 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Matriz de niveles y puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: Como indica la Tabla 11, se prueba que el Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera referida, indica que están correlacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= -,716) y significativa (P-valor=0.046 menor a α =0.05), por lo que, se rechaza la H_0 .

Formulación de la hipótesis estadística específica 3:

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera referida.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| | | POLÍTICA DE COBRANZA | CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD |
| Rho de Spearman | POLÍTICA DE COBRANZA | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | .046 |
| | | N | 8 |
| | CONSECUENCIAS DE MOROSIDAD | Coeficiente de correlación | -,716* |
| | | Sig. (bilateral) | .046 |
| | | N | 8 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: Según indica la Tabla 12, se prueba que el Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera referida, indica que están correlacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= -,716) y significativa (P-valor=0.046 menor a α =0.05), por lo que, se rechaza la H_0 .

Formulación de la hipótesis estadística específica 4:

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera referida.

| | | | POLÍTICA DE COBRANZA | TIPOS DE MOROSOS |
|-----------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | POLÍTICA DE COBRANZA | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,716* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,046 |
| | | N | 8 | 8 |
| | TIPOS DE MOROSOS | Coefficiente de correlación | -,716* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,046 | . |
| | | N | 8 | 8 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Matriz de puntuaciones (Anexo 05).

Interpretación: Según indica la Tabla 13, se prueba que el Coeficiente de correlación de Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera referida, indica que están relacionadas de manera inversa, negativa en nivel moderado (Rho= -,716) y significativa (P-valor=0.046 menor a α =0.05), por lo que, se rechaza la H_0 .

Análisis y Discusión

Con respecto al objetivo general, como se muestra en la Tabla 3 y en la Figura 1, de los funcionarios encuestados de la Financiera Crediscotia Chimbote, año 2024, el 75% tiene un nivel Eficiente en la variable Estrategia de Cobranza (EC), y un nivel bajo en la variable Morosidad (M). Y, el 12.5% tiene un nivel Medianamente eficiente en EC, y un nivel medio en M. Además, en la prueba de hipótesis se determinó una relación negativa, fuerte ($Rho=-0,990$) y significativa ($p= ,000$). Estos resultados concuerdan con los de Cabrejos (2024), cuyo análisis estadístico reveló una correlación negativa y significativa entre EC y M. con coeficiente mayor a $-0,65$; indicando que la aplicación de mejores estrategias de cobranza podría bajar los niveles de morosidad.

Asimismo, respalda los resultados de esta investigación, el trabajo de Romero et al. (2022) quienes encontraron una correlación de -0.958 , relación negativa muy fuerte y significativa entre las variables EC y M. Esto sugiere que implementar estrategias de cobranza efectivas, puede ser una herramienta valiosa para disminuir la morosidad y optimizar las finanzas de la entidad.

Así también, los resultados concuerdan con los de Campos (2023), quien concluye en su investigación que existe una relación negativa y baja ($rs=-0,234$) y significativa entre las variables EC y M. Los resultados de la presente investigación también están en línea con los estudios de Segura (2024), quien encontró que la morosidad aumentó significativamente en todas las cooperativas, indicando problemas de recuperación de créditos. Pero la liquidez a corto plazo fue consistente debido a una eficiente gestión de recursos. Sus resultados indican que las provisiones y la gestión de riesgos fueron decisivas para la sostenibilidad de las cooperativas. De igual modo, Bonozzo (2024) identificó una disminución en velocidad de recuperación de las deudas, que implica la urgencia de implementar mejores procesos de cobranza.

Así también, la presente investigación encuentra respaldo en el estudio de Delgadillo & Díaz (2023), cuyos resultados permitieron implementar estrategias más efectivas para la recuperación de cartera. Del mismo modo, en los hallazgos de Álvarez (2021) los cuales revelaron que la elevada tasa de morosidad se atribuye a la carencia de estrategias de cobranza adecuadas y oportunas.

Asimismo, apoyan estos resultados, el estudio de Rojas (2024) que revela una correlación significativa entre cultura financiera y morosidad de los préstamos comerciales en MiBanco, sucursal Nueva Cajamarca.

Con relación al objetivo específico 1: “Determinar la relación entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.” En la Tabla 10, se prueba que el Coeficiente Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera referida, indica que están relacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= -,716) y significativa (P-valor=0.046 menor a α =0.05).

Los resultados de esta investigación también concuerdan con los de Campos (2023), quien concluye en su investigación que existe correlación negativa y baja (Rho=-0,167) entre la dimensión sistemas de cobranza y morosidad, según lo mencionado por los estudiantes de la FICA en una universidad de Ica 2023. De igual modo, hay respaldo en el trabajo de Martínez et al. (2022), quienes hallaron que la empresa Martyni Campestre no dispone de un sistema de cobranza formalizado, lo cual se traduce en una falta de seguimiento sistemático de las cuentas por cobrar y en una efectividad baja en recuperación de las deudas.

Con respecto al objetivo específico 2: “Determinar la relación entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.” En la Tabla 11, se prueba que el Coeficiente Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera referida, indica que están relacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= $-0,716$) y significativa (P-valor= 0.046 menor a $\alpha =0.05$). Respalda estos resultados la investigación de Campos (2023), quien concluye que existe una correlación negativa y baja (Rho= $-0,167$) entre sistemas de cobranza y morosidad, según lo manifestado por los estudiantes de una universidad de Ica.

Con relación al objetivo específico 3: “Determinar la relación entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.” En la Tabla 12, se prueba que el Coeficiente Rho (ρ) de Spearman entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera referida, indica que están relacionadas de manera inversa, negativa y fuerte (Rho= $-0,716$) y significativa (P-valor= 0.046 menor a $\alpha =0.05$). Hay apoyo también en el trabajo de Campos (2023), quien concluye en su investigación que existe una correlación negativa y baja (Rho= $-0,257$), entre políticas de cobranza y morosidad, según lo mencionado por los estudiantes de una universidad de Ica.

De igual modo, hay respaldo en el estudio de Yachachin (2024), quien, mediante un análisis cuantitativo, encontró una relación significativa entre políticas crediticias y morosidad de una ferretería en Punta Hermosa durante 2022-2023. Los resultados indican que a medida que las políticas de crédito se tornan más laxas, aumenta la probabilidad de impagos.

Con respecto al objetivo específico 4: “Determinar la relación entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.” En la Tabla 13, se prueba que el Coeficiente Rho

(ρ) de Spearman entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera referida, indica que están relacionadas de manera inversa, negativa y moderada ($Rho = -0,716$) y significativa ($P\text{-valor} = 0,046$ menor a $\alpha = 0,05$). Estos resultados concuerdan con los de Cabrejos (2024), cuyo análisis estadístico reveló una correlación negativa significativa entre ellas (coeficiente mayor a $-0,65$), indicando que al implementar mejores estrategias de cobranza podría bajar los niveles de morosidad.

Asimismo, hay respaldo en el estudio de Campos (2023) quien concluye que existe una relación negativa y baja ($Rho = -0,221$), entre las estrategias de cobranza y los tipos de morosos, según lo manifestado por los estudiantes de una universidad de Ica.

Conclusiones

Con respecto al objetivo general, se logró tal objetivo, como se ha demostrado estadísticamente mediante la prueba de hipótesis; y con relación a la hipótesis general “Existe relación significativa entre estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.”; se acepta la hipótesis y se rechaza la H_0 porque se ha demostrado y determinado un coeficiente de correlación negativa, fuerte ($Rho=-0,990$) y significativa ($p=,000$).

Con relación al objetivo específico 1, se logró tal objetivo, como se ha demostrado estadísticamente mediante la prueba de hipótesis; y con respecto a la hipótesis específica 1: “Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.”; se acepta la hipótesis y se rechaza la H_0 porque se ha demostrado y determinado un coeficiente de correlación negativa, fuerte ($Rho=-,716$) y significativa ($P\text{-valor}=0.046$ menor a $\alpha =0.05$).

Con respecto al objetivo específico 2, se logró tal objetivo, como se ha demostrado estadísticamente mediante la prueba de hipótesis; y con relación a la hipótesis específica 2: “Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.”; se acepta la hipótesis y se rechaza la H_0 porque se ha demostrado y determinado un coeficiente de correlación inversa, negativa, fuerte ($Rho= -,716$) y significativa ($P\text{-valor}=0.046$ menor a $\alpha =0.05$).

Con relación al objetivo específico 3, se logró tal objetivo, como se ha demostrado estadísticamente mediante la prueba de hipótesis; y con respecto a la hipótesis específica 3: “Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.”; se acepta la hipótesis y se rechaza la H_0 porque se

ha demostrado y determinado un coeficiente de correlación inversa, negativa, fuerte ($Rho = -,716$) y significativa ($P\text{-valor} = 0.046$ menor a $\alpha = 0.05$).

Con respecto al objetivo específico 4, se logró tal objetivo, como se ha demostrado estadísticamente mediante la prueba de hipótesis; y con respecto a la hipótesis específica 4: “Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.”; se acepta la hipótesis y se rechaza la H_0 porque se ha demostrado y determinado un coeficiente de correlación inversa, negativa, fuerte ($Rho = -,716$) y significativa ($P\text{-valor} = 0.046$ menor a $\alpha = 0.05$).

Recomendaciones

A los directivos de la Financiera estudiada.

Invertir en el desarrollo continuo del equipo de cobranza, brindándoles capacitación en técnicas de negociación y habilidades de comunicación. Esto no solo optimizará la gestión de cobranza, sino que también fomentará relaciones más sólidas con los clientes que presentan retrasos en sus pagos.

Adoptar un enfoque proactivo que involucre la educación de los clientes sobre los beneficios de realizar pagos a tiempo y las consecuencias negativas de la morosidad. Se sugiere utilizar diversos canales de comunicación, como correos electrónicos y llamadas telefónicas, para informar permanentemente a los clientes y estén al día con sus obligaciones de pago.

Ofrecer a los clientes diversas opciones de pago que se ajusten a sus circunstancias individuales. Esto incluye la implementación de planes de pago graduales o la posibilidad de extender los plazos de pago, lo que facilitará que los clientes cumplan con sus obligaciones financieras.

Se sugiere considerar la implementación de incentivos que impulsen a los clientes a realizar pagos por adelantado, tales como descuentos o beneficios adicionales. Esta estrategia puede contribuir a disminuir la tasa de morosidad al promover el cumplimiento de las obligaciones financieras.

Implementar políticas claras y procesos bien definidos para la gestión de cobranzas, incluyendo un cronograma regular para el seguimiento de los clientes morosos. Esto implica el envío de notificaciones por escrito y recordatorios antes de las fechas de vencimiento.

Realizar evaluaciones periódicas del impacto que tienen las estrategias implementadas en la reducción de la morosidad. De ser necesario, se sugiere ajustar las tácticas utilizadas para mejorar continuamente los resultados obtenidos.

A los investigadores interesados.

Utilizar un método combinado que incluya el análisis de datos numéricos para evaluar la efectividad de los métodos de cobro, junto con la investigación de las vivencias de los deudores a través de entrevistas y encuestas. La combinación de ambos métodos permitirá una comprensión más profunda y completa del problema de la cobranza.

Realizar encuestas y entrevistas tanto a los clientes como al personal de cobranza para obtener información valiosa. Esto permitirá descubrir y entender las áreas débiles en las estrategias de cobranza que se están utilizando actualmente.

Referencias bibliográficas

- Álvarez Callahue, W. & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26–32.
<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
https://rivc.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Álvarez Gómez, P. A. (2021). La morosidad en el producto microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre Ltda. Y su incidencia en los resultados financieros. [Tesis de Maestría]. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica.
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2449>
- Araucano Portugal, L. G. (2024). Gestión de cobranzas y el capital de trabajo en una compañía comercializadora de Villa El Salvador 2022.
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/2946>
- Avila Liñán, N. N. & Córdor Valeriano, I. M. (2021). Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú SRL, Trujillo, años 2018–2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/79606>
- BANCOMUNDIAL.ORG (2020, 08 de junio). La COVID-19 (coronavirus) hunde a la economía mundial en la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Barboza Navarro, D; Solórzano Thompson, J. & Paniagua Molina, J. (2023). Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una institución micro

financiera de Costa Rica: propuesta de un modelo financiero. Tecnología en Marcha. 36 (2). Abril-junio, 2023, 59-74. <https://doi.org/10.18845/tm.v36i2.6107>

Bernal Neyra, P. M., Segura Ojeda, L. S. & Oblitas Otero, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 10534-10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095

Bonoso Rodríguez, S. M. (2024). Cuentas por cobrar de la empresa BAMAREX SA del Cantón Baba, en el periodo 2023 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024). <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17132>

Brachfield, P. (2024). Las causas principales por las que existen morosos. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/>

Brachfield, P. (2009). Guía práctica para la Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados. Centro de Estudios de Morosología de EAE Business School. <http://www.icog.es/files/guiaae.pdf>

Bruno Contreras, V. & Pando Mendoza, J. (2019). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII-Pacasmayo-2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43987>

Burgos, P. (2019). Diseño de gestión de cobros de cartera de clientes de inmobiliaria MACARMI, 2017. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42428>

- Cabrejos Ypanaque, J. L. V. (2024). Estrategias de cobranza y morosidad en una junta de usuarios del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133597>
- Campos Tasayco, D. C. (2023). Estrategias de cobranza y la morosidad en estudiantes de una universidad privada de la región Ica, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/126725>
- Criado Villalón, M. (2021). Rentabilidad y morosidad en la banca española, francesa y de Reino Unido. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/51538>
- Curihuaman Valverde, C. V. (2021). Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73388>
- Delgadillo Valderrama, M. C. & Díaz Palomino, J. F. (2023). Diseño de estrategias para optimizar el proceso de gestión de cobranza en el Banco Mundo Mujer (Master's thesis, Universidad De La Sabana). <http://hdl.handle.net/10818/60381>
- Díaz, L. & Flores, D. Y. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. [Collection Management: a theoretical approach from the financial field.] Maya-Revista de Administración y Turismo, 1(1), 56-68. <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386>
- Erhardt, W. (2017). ¡Quiero un crédito!: Cómo obtenerlo y conservarlo. SELECTOR. https://books.google.com.pe/books?id=1odDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- ESAN. (2017). Cinco tipos de clientes morosos.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-declientes-morosos/>
- Ettinger, R. P. & Golieb, D. E. (2009). Crédito y cobranzas. México: Editorial CECSA.
- García Portilla, M. A. (2024). Propuesta del diseño de estrategias de cobranzas para disminuir la morosidad de la cartera de crédito del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano del Cantón Guayaquil (Bachelor's thesis). <https://dspace.itb.edu.ec/handle/123456789/3242>
- Gavilanes, E. (2016). Procedimientos financieros y la liquidez del Colegio Regional de Ingenieros en Alimentos. Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23685>
- González Aguilar, E. A. (2023). Mejora de la rentabilidad mediante estrategias de cobranza en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica, 3(1), 119-138. <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v3i1.25>
- Guillén-Franco, E. & Peñafiel-Chang, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. Revista Ciencia UNEMI, 11(26), 13-24. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257002/582661257002.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta ed. México D.F. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores.

- Huamán Espinoza, C.H., Córdova Llacsahuache, A., Romero Carazas, R. & Apaza Romero, I.(2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. Revista Ñeque, 5(12), 296–306.
<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Izar Landeta, J. M. & Ynzunza Cortés, C. B. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Poliantea, 13(24), 47-62.
https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=3bbQ-vkAAAAJ&citation_for_view=3bbQ-vkAAAAJ:4OULZ7Gr8RgC
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de marketing. XI edición. PEARSON EDUCACIÓN, México.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- López Tello, A. G. & Mantilla Jiménez, F. K. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Crédito Móvil Financiera, agencia Chimbote, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103144>
- Martínez, D., Bucio, C. & Ortiz, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. Lúmina, 22(1); 1-21.
<https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Martínez Fernández, F. M., Collazos Vargas, M. A. & Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 1665-1683.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

- Maudos, J. (2022). Análisis sectorial de la morosidad bancaria: España en el contexto europeo. Cuadernos de Información económica, 291, 63-70. <https://producciocientifica.uv.es/documentos/638560cacdf7d707fec1c75?lang=gl>
- Méndez Castillejo, H. B. (2024). Hipótesis de investigación. <https://www.aprendizajeneuro.com/investigaciones-e-innovaciones-de-hugo-mendez/>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014–2016. PURIQ, 3(1). doi: <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>
- Mondragón, C. (2020). Importancia del sub - sector de la información y las comunicaciones para las finanzas y la economía en la reactivación económica de Colombia en tiempos de pandemia, desde: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/1632>
- Morales, A. & Morales, J. A. (2015). Créditos y Cobranzas (I Edición Ebook ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=c0%20pyright&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false
- Morales, E., Rivera, J. & Pipa, E. (2022). La evaluación crediticia y su relación con la morosidad de los MIPYMES en las cooperativas de ahorro y crédito, 2021. Revista de Investigación Hatun Yachay Wasi, 1(2), 9 - 18. <https://doi.org/10.57107/hyw.v1i2.19>
- Moreira Moreira, R. P. & Mendoza Vines, M. E. (2023). Factores determinantes que influyen en la morosidad de la Universidad San Gregorio de

Portoviejo. ECA Sinergia, 14(1), 66-75.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588575260006>

Panez Trigoso, L. E. (2023). Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022.
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/5980>

Parrilla Huanca, Y. N., Apaza Calla, L. L., Huaquisto Luque, D., & Cusilayme Barrantes, H. R. (2022). Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4464-4477.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2949

Pizzán-Tomanguillo, N., García Delgado, E. E., Rosales Bardalez, C. D. & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>

Ramírez, F. (2020). Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/51c7eb8f-0bcf-4e3a-b943-2073108801b2/content>

Ramos Zambrano, M. J. (2024). Políticas de créditos y cobranza del Comercial "Avícola Timarsu & Fa SAS" en la ciudad de Babahoyo (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI, 2024).
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17257>

Rodríguez Gavilanes, D. (2022). Mecanismo de alerta temprana para controlar los niveles de morosidad. Facultad de Empresa y Comunicación,

Universidad Internacional de la Rioja. Publicare, 2(1), 26–34.
https://doi.org/10.56931/pb.2022.21_9

Rojas Rojas, A. (2024). Cultura financiera y su influencia con la morosidad en usuarios de préstamo comercial Mi Banco, en Nueva Cajamarca, periodo 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2817>

Romero Carazas, R., Vásquez Campos, S. A., Bernedo Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M. & Belleza Chavez, A. D. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1467>
<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>

Rovetto, C. (2018). Metodología de la Investigación. Universidad Tecnológica de Panamá (UTP).
<https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/13472/Folleto%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, A. (2020). ¿Cómo manejan los líderes de las empresas la crisis por el COVID-19? <https://lexlatin.com/reportajes/comomanejan-lideres-empresas-crisis-covid-19>

Segura Castro, C. I. (2024). Situación financiera post pandemia de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría).
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/handle/123456789/40774>

- Steven, J. P. (2016). Morosidad. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Thompson, W. & Skau, S. (2023). On the scope of scientific hypotheses. Royal Society Open Science, 10. <https://doi.org/10.1098/rsos.230607>.
- Uceda Sánchez , D. A. (2024). Gestión de cobranza y su relación con la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, provincia del Santa 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/144907>
- Urango Caicedo, G. (2021). Análisis de la implementación de mejores prácticas de recuperación y gestión de cobranza en el área de cartera del Banco Agrario de Colombia. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2900>
- Vivas Huapaya, R. G. (2022). Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una universidad privada. Lima, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97056>
- Wiśniewski, J. W. (2022). Financial liquidity and debt recovery efficiency forecasting in a small industrial enterprise. Risks, 10(3), 66. <https://doi.org/10.3390/risks10030066> <https://www.mdpi.com/2227-9091/10/3/66>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

| Problema | Variables | Objetivos | Hipótesis | Metodología |
|--|---|--|---|---|
| <p>¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024?</p> | <p>Variable 1. Estrategias de cobranza: -Sistema de cobranza -Políticas de cobranza</p> <p>Variable 2. Morosidad: -Consecuencias de morosidad -Tipos de morosos</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.</p> | <p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024.</p> | <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, transversal. Descriptivo – correlacional,</p> <p>Población y muestra: 8 colaboradores</p> |
| | | <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Determinarla la relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Determinar la relación entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Determinar la relación entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. | <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Existe relación significativa entre la dimensión sistema de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Consecuencias de morosidad en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. Existe relación significativa entre la dimensión Políticas de cobranza y la dimensión Tipos de morosos en la Financiera Crediscotia Chimbote, enero - junio 2024. | <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario con escala de Likert.</p> |

Anexo 02.

Matriz de Operacionalización de las variables: Estrategias de cobranzas y Morosidad.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|---|---|----------------------------|---------------------------|---------|----------------------|
| ESTRATEGIA DE COBRANZA | Estrategia de cobranza es el conjunto de acciones que una empresa establece para gestionar los pagos de sus clientes a crédito. Su objetivo principal es optimizar el flujo de caja, permitiendo así reinvertir y expandir sus operaciones (Ettinger & Golieb, 2009). | La Variable 1, Estrategia de cobranza se medirá con un cuestionario de 10 ítems de preguntas para cinco escalas de valoración de las 2 dimensiones: Sistema de cobranza (cuyos indicadores son: Procedimiento de cobranza, Cuentas por cobrar, Beneficios e incentivos, Utilidad.) y Políticas de cobranza (cuyos indicadores son: Prevención, Administración, Gestión). Categorización: 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo), 5 (Muy de acuerdo) | Sistema de cobranza | Procedimiento de cobranza | 1, 2 | Ordinal (Categorica) |
| | | | | Cuentas por cobrar | 3 | “ |
| | | | | Beneficios e incentivos | 4, 5 | “ |
| | | | | Utilidad | 6 | “ |
| | | | Políticas de cobranza | Prevención | 7, 8 | “ |
| | | | | Administración | 9 | “ |
| | | | | Gestión | 10 | “ |
| MOROSIDAD | Variable 2: Morosidad Definición conceptual: La morosidad es la conducta de incumplimiento en el pago de bienes o servicios adquiridos, lo cual convierte al individuo en un deudor (Steven, 2016). | La Variable 2, Morosidad se medirá con un cuestionario de 09 ítems de preguntas para cinco escalas de valoración de las 2 dimensiones: Consecuencias de morosidad (cuyos indicadores son: Endeudamiento, Cultura) y Tipos de morosos (cuyos indicadores son: Morosos fortuitos, Morosos Intencionales). Categorización: 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo), 5 (Muy de acuerdo) | Consecuencias de morosidad | Endeudamiento | 1, 2, 3 | “ |
| | | | | Cultura | 4, 5 | “ |
| | | | Tipos de morosos | Morosos Fortuitos | 6, 7 | “ |
| | | | | Morosos Intencionales | 8, 9 | “ |

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO 1- ESTRATEGIA DE COBRANZA

Estimado(a) colaborador(a), la presente encuesta es ANÓNIMA, por lo que, le solicitamos que responda con sinceridad. De esa manera, podremos obtener información sobre la ESTRATEGIA DE COBRANZA de la Financiera Crediscotia Chimbote. Marque con una “X” la alternativa (en PUNTAJE) que usted considere conveniente según el siguiente recuadro con códigos.

| PUNTAJE | | | | |
|-------------------|---------------|-------------|------------|----------------|
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ITEMS | PUNTAJE | | | | |
|----|--|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Cree usted que los procesos para la cobranza en la Financiera Crediscotia Chimbote, son los adecuados? | | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que las acciones de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas responsables en la Financiera Crediscotia Chimbote? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que el manejo y evaluación de los reportes de cobranza han sido los adecuados en la Financiera Crediscotia Chimbote? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que los beneficios o incentivos que reciben los clientes en la Financiera Crediscotia Chimbote, son suficientes? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que se realiza una buena negociación con el cliente antes de otorgarle un beneficio o incentivo? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que una adecuada gestión de cobranzas contribuye a una mayor recaudación de ingresos económicos para la Financiera Crediscotia Chimbote? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que las políticas de cobranza de la Financiera Crediscotia Chimbote están claras y oportunas para el cumplimiento de pagos por parte de los clientes ? | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que los reportes de deuda de los clientes de la Financiera Crediscotia Chimbote son alcanzados oportunamente? | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que el perfil y funciones del personal de la oficina de cobranza de la Financiera Crediscotia Chimbote son los adecuados? | | | | | |
| 10 | ¿Cree usted que los procesos establecidos en la Financiera Crediscotia Chimbote permiten llevar una adecuada gestión de la cobranza? | | | | | |
| | | | | | | |

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO 2 - MOROSIDAD

Estimado(a) colaborador(a), la presente encuesta es ANÓNIMA, por lo que, le solicitamos que responda con sinceridad. De esa manera, podremos obtener información sobre la MOROSIDAD en la Financiera Crediscotia Chimbote. Marque con una “X” la alternativa (en PUNTAJE) que usted considere conveniente según el siguiente recuadro con códigos.

| PUNTAJE | | | | |
|-------------------|---------------|-------------|------------|----------------|
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ITEMS | PUNTAJE | | | | |
|----|--|---------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted que los índices de morosidad no afectan la capacidad económica de la Financiera Crediscotia Chimbote? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que los clientes recibiendo facilidades para refinanciar sus deudas no afectará la recaudación de ingresos de la Financiera Crediscotia Chimbote? | | | | | |
| 3 | ¿Cree usted que el endeudamiento en los hogares y/o negocios y el incremento del costo de vida no dificulte a los clientes pagar sus deudas ? | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que los clientes recibiendo charlas o capacitaciones informativas sobre la cobranza, no garantizará su cumplimiento de pago? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que los clientes teniendo una adecuada cultura financiera en su presupuesto personal no ayudará a disminuir la morosidad? | | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que el nivel de ingreso mensual de los clientes no les permitirá pagar puntualmente sus deudas? | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que los plazos establecidos por la Financiera Crediscotia Chimbote, no está acorde con la voluntad de pago de los clientes? | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que existen otros motivos por los cuales los clientes no pagan sus deudas? | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que al vencer el plazo de pago, la Financiera Crediscotia Chimbote no les tiene que dar más tiempo para realizar el pago de su deuda? | | | | | |

Anexo 04 A. Confiabilidad de instrumento: Estrategias de cobranza.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,941 | 10 |

Anexo 04 B. Confiabilidad de instrumento: Morosidad.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 15 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,907 | 9 |

Anexo 05 A. Matriz de puntuaciones y niveles

| 1 | VARIABLE 01: Estrategia de Cobranza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------|------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-------|-------|------|---|------------|-----------|-----------|
| 2 | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Sistema de Cobranza | | | | | | | Política de Cobranza | | | | | | | TOTAL | PROM | | | | |
| 4 | Enc | P ₁ | P ₂ | P ₃ | P ₄ | P ₅ | P ₆ | Tota | Prom | P ₇ | P ₈ | P ₉ | P ₁₀ | Total | Prom | | | | | |
| 5 | E001 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 44 | 4 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 6 | E002 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 46 | 5 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 7 | E003 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 39 | 4 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 8 | E004 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 50 | 5 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 9 | E005 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 44 | 4 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 10 | E006 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 33 | 3 | namente ef | Eficiente | amente ef |
| 11 | E007 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 40 | 4 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 12 | E008 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 44 | 4 | Eficiente | Eficiente | Eficiente |
| 13 | E009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | E010 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | E011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | E012 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | E013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | E014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | E015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | E016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | E017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | E018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | E019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | E020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 05 B. Matriz de puntuaciones y niveles

| 4 | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |
|----|-------------------------------|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------|-------|-------|------|----------|----------|-------|---|
| 1 | VARIABLE 02: Morosidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pre | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | TOTAL | PROM | | | | |
| 3 | Jun | Consecuencias de Morosidad | | | | | | Tipos de Morosos | | | | | | TOTAL | PROM | | | | | |
| 4 | Enc | P ₁ | P ₂ | P ₃ | P ₄ | P ₅ | Tota | Prom | P ₁ | P ₂ | P ₃ | P ₄ | Tota | Prom | | | Consecue | Tipos de | TOTAL | |
| 5 | E001 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 11 | 3 | 21 | 2 | Bajo | Medio | Bajo | |
| 6 | E002 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 2 | 13 | 1 | Bajo | Bajo | Bajo | |
| 7 | E003 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 19 | 2 | Bajo | Medio | Bajo | |
| 8 | E004 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 2 | 13 | 1 | Bajo | Bajo | Bajo | |
| 9 | E005 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 19 | 2 | Bajo | Medio | Bajo | |
| 10 | E006 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 23 | 3 | Medio | Medio | Medio | |
| 11 | E007 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 12 | 3 | 22 | 2 | Bajo | Medio | Medio | |
| 12 | E008 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 9 | 2 | 14 | 2 | Bajo | Bajo | Bajo | |
| 13 | E009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | E010 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | E011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | E012 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | E013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | E014 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | E015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | E016 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | E017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | E018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | E019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | E020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

A. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: CAROLINA MONTES UZARUAGA
 Fecha: 13 de Diciembre del 2024 Especialidad: ECONOMÍA
 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir la Estrategia de Cobranza.
 Autor del instrumento: Lucero del Milagro Mendoza Mendez.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA
CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024"**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos – cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | May Bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-12) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | | 17 | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | 17 | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | | 17 | |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | 17 | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | 17 | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 17 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | | 17 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 17 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | 17 | |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | 17 | |
| Sumatoria parcial | | | | | 170 | |
| Sumatoria Total | | | | | 170 | |
| Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005) | | | | | 0.85 | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89 | Validez buena |
| 0,90-1,00 | Validez muy buena |

Coefficiente de Validez

$$\boxed{170} = \boxed{0.85}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



DNI: 20027696

B. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: CAROLINA MONTES LIZARRAGA

Fecha: 13 de Diciembre del 2024 Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir la Morosidad.

Autor del instrumento: Lucero del Milagro Mendoza Mendez.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA
CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024"**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos – cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | | 17 | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | 17 | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | | 17 | |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | 17 | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | 17 | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 17 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | | 17 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 17 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | 17 | |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | 17 | |
| Sumatoria parcial | | | | | 170 | |
| Sumatoria Total | | | | | 170 | |
| Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005) | | | | | 0.85 | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89 | Validez buena |
| 0,90-1,00 | Validez muy buena |

Coeficiente de Validez

1.0 = 0.85

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



DNI: 20027696

C. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE
EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: *Jorge Alejandro Luján Torres*
 Fecha: 13 de Diciembre del 2024 Especialidad: *ADMINISTRACIÓN*
 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir la Estrategia de Cobranza.
 Autor del instrumento: Lucero del Milagro Mendoza Mendez.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA
 CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024"

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos - cuantitativos | Deficiente | Regular | Buena | Muy Buena | Excelente |
|---|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | | 17 | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | 18 | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | | 18 | |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | 18 | |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | 17 | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 18 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto técnico científico del tema de estudios? | | | | 17 | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | 18 | |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | 18 | |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | 18 | |
| Sumatoria parcial | | | | | 177 | |
| Sumatoria Total | | | | | 177 | |
| Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005) | | | | | 0.89 | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez Nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80- 0,89 | Validez buena ✓ |
| 0,90-1,00 | Validez muy buena |

Coefficiente de Validez

$$\boxed{177} \div \boxed{200} = \boxed{0.89}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



DNI: 17923707

D. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD SAN PEDRO VICERECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carlos Alberto Acosta Zárate

Fecha: 12/12/2024 Especialidad: MBA Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Mendoza Méndez Lucero del Milagro

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

| Indicadores de evaluación del instrumento | Criterios cualitativos -cuantitativos | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
|--|--|------------|---------|---------|-----------|-----------|
| | | (1-9) | (10-13) | (14-16) | (17-18) | (19-20) |
| Claridad | ¿Está formulado con lenguaje apropiado? | | | 16 | | |
| Objetividad | ¿Está expresado con conductas observadas? | | | | 17 | |
| Actualidad | ¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad? | | | 16 | | |
| Organización | ¿Existe una organización lógica del instrumento? | | | | | 19 |
| Suficiencia | ¿Valora los aspectos en cantidad y calidad? | | | | 18 | |
| Intencionalidad | ¿Adecuado para cumplir con los objetivos? | | | | 17 | |
| Consistencia | ¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios? | | | 16 | | |
| Coherencia | ¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores? | | | | | 19 |
| Propósito | ¿Las estrategias responden al propósito del estudio? | | | | | 19 |
| Conveniencia | ¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías? | | | | 17 | |
| Sumatoria parcial | | | | 48 | 69 | 57 |
| Sumatoria Total | | 174 | | | | |
| Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005) | | 0,87 | | | | |

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

| Intervalos | Resultados |
|--------------------|----------------------|
| 0,00 – 0,49 | Validez nula |
| 0,50 – 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60 – 0,69 | Validez baja |
| 0,70 – 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

Coeficiente de Validez

174 = **0.87**

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Econ. CARLOS ALBERTO ACOSTA ZÁRATE
MBA Administración de Empresas y Negocios
DNI 43260750

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 14% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 4% |
| 3 | repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | revistas.unjbg.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante | <1% |

| | | |
|----|--|------|
| 9 | repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 10 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 11 | Submitted to uncedu Trabajo del estudiante | <1 % |
| 12 | repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 13 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | docplayer.es Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 17 | dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | Submitted to Escuela de Posgrado Newman Trabajo del estudiante | <1 % |
| 19 | Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante | <1 % |
| 20 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 21 | repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | www.imss.gob.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 24 | repositorio.unitec.edu Fuente de Internet | <1 % |
| 25 | repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | repository.unab.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | reunir.unir.net Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 32 | Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC | <1 % |

| | | |
|----|---|------|
| 33 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante | <1 % |
| 34 | revistas.unasam.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante | <1 % |
| 36 | Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante | <1 % |
| 37 | grupoenconcreto.com Fuente de Internet | <1 % |
| 38 | Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante | <1 % |
| 39 | ciencialatina.org Fuente de Internet | <1 % |
| 40 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 41 | revistas.unicyt.org Fuente de Internet | <1 % |
| 42 | www.coursehero.com Fuente de Internet | <1 % |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 08. Formulario de repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

| 1. Información del Autor | | | |
|--|---|---|---|
| MENDOZA MENDEZ LUCERO DEL MILAGRO | | 70525016 | lumijo94@hotmail.com |
| Apellidos y Nombres | | DNI | Correo Electrónico |
| 2. Tipo de Documento de Investigación | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tesis | <input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional | <input type="checkbox"/> Trabajo Académico | <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación |
| 3. Grado Académico o Título Profesional ¹ | | | |
| <input type="checkbox"/> Bachiller | <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional | <input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad | <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado |
| 4. Título del Documento de Investigación | | | |
| ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CREDISOTIA, CHIMBOTE, ENERO - JUNIO 2024. | | | |
| 5. Programa Académico | | | |
| ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES | | | |
| 6. Tipo de Acceso al Documento | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abierto a Público ² (Info en: repositorio.usp.edu.pe/acceso) | | <input type="checkbox"/> Acceso restringido ³ (Info en: repositorio.usp.edu.pe/restriccion/acceso) ⁴ | |
| (*) En caso de restringido sustentar motivo | | | |

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Lucero

Firma

| | | | |
|----------|-----|-----|-----|
| Lugar | Día | Mes | Año |
| Chimbote | 26 | 08 | 23 |

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2019-CD/USP-CD Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales A.1.3 inciso 8.2
- Ley N° 30330 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Universidad San Pedro y Ley N° 30910 Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de la Universidad de Cusco
- Si el autor quiere que el documento sea de acceso abierto o público con respecto a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva para que se pueda hacer uso de los datos en la base de datos y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Resolviendo primero con Director de Autor y Asesoría Institucional de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 30330
- En caso de que el autor este de acuerdo que su documento sea publicado en la base de datos del autor, resúmen de los datos de acceso a la información "DOI: 10.1111/1042-0242.12345" (Ley N° 30330) que forma parte del Repositorio Institucional Digital
- Las licencias Creative Commons ⁵ es una organización internacional sin fines de lucro que promueve la distribución de los autores un conjunto de licencias flexibles y de licencia de tecnología que facilitan el acceso de información y recursos educativos entre profesores y estudiantes en el mundo. Entre las licencias Creative Commons que el autor debe elegir al momento de autorizar el documento
- Según el inciso 8.2 del artículo 14 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales (RNTD) Las universidades, instituciones y autoridades de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los resultados en sus repositorios institucionales, producidos a través de acceso abierto o restringido de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento Digital (RNTD) y Resolviendo por el Repositorio Institucional Digital

Nota: En caso de necesidad en los datos, se procederá de acuerdo a ley Ley 27444 art. 33. Véase 33.8