



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“EFICACIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU
INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES
DE LA CAJA TRUJILLO, SEDE BAGUA 2020”**

PRESENTADO POR:

Bach. LUIS MIGUEL FERNANDEZ PIEDRA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

DR. ENRIQUE PINCHI UGARTE

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres por su amor incondicional; a mi esposa e hijos por darme el soporte emocional en cada segundo de los días.

AGRADECIMIENTO

A Dios por jamás abandonarme en los peores momentos de mi vida, por darme su amor incondicional.

A las autoridades de la Universidad Alas Peruanas por crear filiales a nivel nacional, ya que, gracias a eso miles de jóvenes hemos tenido la oportunidad de forjarnos un futuro mejor.

A los docentes, administrativos y amigos que estuvieron en todo el camino de mi formación profesional.

Al gerente, trabajadores y clientes de la Caja Trujillo, ya que, gracias a su incondicional apoyo me permitieron culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

RECONOCIMIENTO

El reconocimiento va para mi esposa, el cual, estuvo en cada etapa crítica y difícil de mi vida, apoyándome en cada momento para seguir hacia adelante.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.2.1. Delimitación espacial.....	3
1.2.2. Delimitación social.....	4
1.2.3. Delimitación temporal.....	4
1.2.4. Delimitación conceptual	4
1.3. Problema de investigación.....	4
1.3.1. Problema principal.....	4
1.3.2. Problemas secundarios.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Hipótesis y variables de la investigación.....	5
1.5.1. Hipótesis general.....	5
1.5.2. Hipótesis secundarias	5
1.5.3. Variables	5
1.6. Metodología de la investigación.....	7
1.6.1. Tipo y nivel de investigación	7
1.6.2. Método y diseño de investigación	7

1.6.3. Población y muestra.....	8
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
1.7. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1. Teoría de la gestión de cobranza	16
2.2.2. Definición conceptual de la gestión de cobranza	17
2.2.3. Dimensiones de la gestión de cobranza.....	18
2.2.4. Teoría de la variable morosidad.....	19
2.2.5. Definición conceptual de la morosidad.....	19
2.2.6. Dimensiones de la morosidad	20
2.3. Definición de términos	21
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	24
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	24
3.2. Discusión de resultados.....	30
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES.....	36
Referencias Bibliográficas	37
Anexos.....	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos.....	42
Anexo 3: Validación de expertos	46
Anexo 4: Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta	49
Anexo 5: Datos de la aplicación de las encuestas.....	55

RESUMEN

El informe final de tesis denominado: eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. Tuvo como propósito Determinar si la gestión de cobranza es eficaz en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. Se formuló como problema general ¿Cuál es la eficacia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020? Se elaboró la hipótesis general: H_i: La eficacia de la gestión de cobranza es significativa en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. En el aspecto metodológico se consideró una investigación cuantitativa, de tipo básica. De diseño no experimental. La población fueron 110 trabajadores, la muestra fue 50 trabajadores de la caja Trujillo, sede Bagua. Se utilizó el método inductivo y el método deductivo. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las limitaciones fueron la falta de bibliografía sobre estos temas y la poca colaboración de los trabajadores para contestar las encuestas. Los resultados fueron que, el 67% de los trabajadores encuestados mencionaron que la morosidad es alta, el cual, es generado por múltiples falencias que existen en la entidad financiera, como no mantener una cartera de clientes actualizada y variada, por la poca evaluación que se lleva a cabo de los clientes que solicitaron el crédito. Llegando a concluir que la relación de la gestión de cobranza que se utiliza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua, es significativa, es decir, a medida que se desarrolle una gestión de cobranza correcta y eficiente se reducirá en lo posible los niveles de morosidad en esta entidad financiera, ya que, el valor de la Sig., es menor a 0,05.

Palabras clave: Eficacia, gestión de cobranza, morosidad, clientes, trabajadores, entidad financiera.

ABSTRAC

The final thesis report called: efficiency of collection management and its influence on the delinquency of the clients of Caja Trujillo, Bagua 2020 headquarters. Its purpose was to determine if collection management is effective in the delinquency of Caja Trujillo, Bagua 2020 headquarters. It was formulated as a general problem. What is the effectiveness of the collection management in the arrears of Caja Trujillo, Bagua 2020 headquarters? The general hypothesis was elaborated: H_1 : The effectiveness of the collection management is significant in the delinquency of Caja Trujillo, Bagua 2020 headquarters. In the methodological aspect, a quantitative, basic research was considered. Non-experimental design. The population was 110 workers, the sample was 50 workers from the Trujillo box, Bagua headquarters. The inductive method and the deductive method were used. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The limitations were the lack of bibliography on these topics and the little collaboration of the workers to answer the surveys. The results were that 67% of the workers surveyed mentioned that delinquency is high, which is generated by multiple shortcomings that exist in the financial institution, such as not maintaining an updated and varied client portfolio, due to the little evaluation that It is carried out from the clients who applied for the loan. Concluding that the collection management relationship used in the delinquency of Caja Trujillo, Bagua headquarters, is significant, that is, as a correct and efficient collection management is developed, the levels will be reduced as much as possible. delinquency in this financial institution, since the value of the Sig., is less than 0.05

Keywords: Efficiency, collection management, delinquency, clients, workers, financial institution.

INTRODUCCIÓN

En este informe final de tesis titulado: eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020, se llegó a formular como objetivo primordial Determinar si la gestión de cobranza es eficaz en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; Demostrándose que la eficacia de la gestión de cobranza es significativa en el nivel de la morosidad, esto quiere decir que, mientras se ejecute una gestión de cobranza eficiente y eficaz permitirá a la entidad financiera reducir a los niveles más bajos la morosidad. Los métodos de investigación que se van a desarrollar es el método inductivo y el método deductivo; las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo del trabajo fueron la falta de bibliografía sobre estos temas, la poca colaboración de los trabajadores y de los clientes para contestar las encuestas, y sobre todo por el desconocimiento de los temas de investigación por parte de los colaboradores de la empresa en estudio. de la misma manera está compuesto por el marco teórico, donde se describe los antecedentes de estudio, bases teóricas, dimensiones de las dos variables y definiciones conceptuales de cada variable, se culmina con los resultados y los anexos

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La morosidad, es un problema muy común que afecta a nivel mundial a las entidades bancarias, estos clientes morosos son los principales causantes de la pérdida de la rentabilidad de estas entidades financieras.

Los problemas recurrentes en el incumplimiento del pago de las cuotas de parte de los clientes, es generado por la rigurosidad de la entidad bancaria al momento de realizar el cronograma de pago y el tiempo de finalización del contrato, dejando de lado la opinión de los clientes, el cual, es un factor muy importante para evitar en lo posible una alta tasa de morosidad; en esta misma línea Herrera y Torres (2018), recomienda prevenir las moras y recuperar con eficiencia el crédito, a través del mejoramiento del análisis de riesgo de los clientes, optimizar el proceso de seguimiento, monitoreo y evaluación.

En las entidades bancarias la morosidad se ha convertido en un grave problema que no solo afecta a los estados financieros de las organizaciones, sino que también, se ven afectados los trabajadores y los posibles nuevos clientes que se acerquen a solicitar un crédito.

Este problema posee dos tipos de factores que se clasifican como macroeconómica y microeconómica, estos factores influyen directamente a la entidad generando la disminución de sus ingresos, recordemos que estas entidades bancarias asumen un papel muy importante en la vida cotidiana, ya que, su principal objetivo es prestar crédito para inversiones de los deudores, sin embargo este préstamo se debe devolver con el pago en un cierto tiempo establecido, es por ello que Altuve y Hurtado (2018), establecen que, se deben aplicar técnicas econométricas para el análisis de riesgo de cada préstamo y observar al usuario si tiene la capacidad de pagar el crédito a tiempo, esto permitiría llevar a cabo una eficiente

gestión de cobranza el cual permita reducir en lo posible la morosidad.

Quedar moroso afecta de manera considerable a los clientes, ya que, este tendrá problemas para acceder a futuros préstamos con otras entidades financieras, y sobre todo pueden ser víctimas de embargo de sus bienes por dicha morosidad, en estas situaciones se sugiere que los trabajadores de las entidades financieras, deben ser empáticos con cada cliente moroso, mantener la paciencia y entrar en contacto con este para llegar a un acuerdo, es aquí que, Coronel y Quintana (2019), mencionan que se debe implementar la evaluación de créditos, como el límite de crédito, evaluación del cliente, capacidad de pago de los clientes, plazos de venta al crédito, como también los procedimientos de aprobación de créditos, todo estos debe estar claramente definidos dentro de las políticas crediticias, de este modo se reducirá la morosidad.

La mayor parte de deudas que se convierten en incobrables es por el quiebre de la relación cordial entre cliente moroso y la entidad financiera, este quiebre se debe a diferentes factores, como una pésima gestión de cobranza del personal a cargo, por falta de consideración de las autoridades de la entidad bancaria en reducir los intereses altos que se han generado por dicha deuda, en esta misma línea Garate (2017), expone que se debe considerar la clasificación Buró en clientes deudores, ya que esta clasificación permite identificar el mal comportamiento crediticio desde el primer día de vencimiento de las cuotas de préstamos, dentro de los últimos 24 meses.

En tiempos de pandemia por COVID -19, se ha generado un enorme problema tecnológico para que los clientes puedan cumplir con el pago de sus cuotas programadas, ya que algunas entidades bancarias no han actualizado sus plataformas virtuales a tiempo para que los clientes se adapten y conozcan los pasos para que puedan realizar la cancelación de sus cuotas, siendo este factor que

demuestra que la gestión de cobranza en este tipo de organizaciones ha generado el incremento de la morosidad; en esta misma línea Morales y Vargas (2017) recomiendan implementar el desarrollo de una plataforma informática para la selección de proveedores en función a: línea de crédito.

En conclusión, se puede afirmar que las morosidades en las entidades financieras se generan por factores institucionales y por factores sociales. Los factores institucionales se refieren a una mala praxis de la gestión de cobranza que lleva a cabo la entidad financiera hacia sus clientes, esperando aplicar esta gestión de cobranza recién cuando los prestatarios caen en morosidad. Por dichas razones se debe aplicar la gestión de cobranza antes de que estos clientes caigan en retraso de sus cuotas. Con respecto a los factores sociales, se refiere a la situación económica y salud de los clientes, ya que con la pandemia se ha incrementado los problemas para la gran mayoría de familias, es aquí donde las entidades financieras deben aplicar medidas para proteger la situación económica de los clientes y de ellos mismos, entregando facilidades de pago sin esperar que el gobierno apruebe normas legales, ya que, al identificarse con los clientes, obtenemos respeto e identificación institucional por cada uno de estos; en esta misma línea, Panta (2019) recomienda desarrollar un fortalecimiento de la calificación del sujeto de crédito en cuanto a su nivel de ingreso, solicitando boletas, facturas; verificando el puesto de trabajo, la mercadería con la que cuenta si es que se dedica al comercio y/o a los cultivos agrícolas. Esto permitirá determinar el nivel de liquidez disponible del sujeto de crédito.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

En este punto, la investigación será desarrollada en el distrito y provincia de Bagua, departamento de Amazonas. La provincia de Bagua cuenta con una población de 71757 habitantes. Esta provincia limita por el noroeste con Ecuador; por el norte limita

con la provincia de Condorcanqui, por el sureste y sur limita con la provincia de Utcubamba, por el norte, noroeste y este limita con el distrito de Imaza.

1.2.2. Delimitación social

El estudio tiene como unidad de análisis la gestión de cobranza, cuyo fin es disminuir el nivel de morosidad de la caja Trujillo de la sede de Bagua, para ello se aplicará un cuestionario elaborado por cada una de las variables de estudio que pertenecen a esta investigación. Posterior a la aplicación del cuestionario, se agregarán los datos obtenidos al Excel y agregados posteriormente al sistema estadístico SPSS versión 21 con el propósito de analizar e interpretar cada uno de los resultados derivados.

1.2.3. Delimitación temporal

Este trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2020, con una duración aproximada de seis meses. Iniciándose septiembre 2020 y culminándolo en febrero del 2021.

1.2.4. Delimitación conceptual

Se consideró varias fuentes de información durante el desarrollo de este trabajo, como conceptos, importancia, dimensiones y enfoques científicos, con el propósito de fortalecer cada una de las variables de esta investigación.

1.3. Problema de investigación

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es la eficacia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?

1.3.2. Problemas secundarios

1. ¿Cuál es el tipo de gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?
2. ¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?

3. ¿Cómo determinar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar si la gestión de cobranza es eficaz en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Evaluar la eficacia de la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.
2. Analizar el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.
3. Comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

La eficacia de la gestión de cobranza es significativa en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020

1.5.2. Hipótesis secundarias

1. Al evaluar la eficacia gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; es deficiente.
2. Al analizar el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; es alto.
3. Al comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; es significativa.

1.5.3. Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de cobranza	Son las estrategias que utilizan las organizaciones con el propósito de evitar en lo posible el incumplimiento de pagos por parte de sus clientes, permitiendo de esta (Puican, 2020).	Esta variable ha sido estudiada usando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, para conocer más detalles de sus dimensiones: sobre la gestión de efectivo y sobre los costos	Sobre la gestión de efectivo	La cobranza
				Ampliar el tiempo de pagos
				Políticas de cobranza y de pago
			Sobre los costos	Mayor utilidad
				Gastos comerciales
				Pasivo corriente
Morosidad	Para Pedrosa (2018) La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.	Esta variable ha sido estudiada usando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, para conocer más detalles de sus dimensiones: diversificación de clientes y de la diversificación por plazos	Diversificación de clientes	Rubros empresariales
				Riesgo financiero
				Colocación de créditos
				Niveles de morosidad
			Diversificación por plazos	Políticas de crédito
				Actividades exigidas por la organización
				Cronograma de pagos
				Estado de salud de los clientes

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación

El enfoque considerado es el cuantitativo, porque se va obtener datos por la aplicación de cuestionarios de cada variable de estudio. Para este caso se consideró un tipo de investigación básica.

b) Nivel de investigación

En este trabajo de investigación se consideró utilizar el nivel descriptivo – correlacional.

1.6.2. Método y diseño de investigación

a) Método de investigación

Inductivo

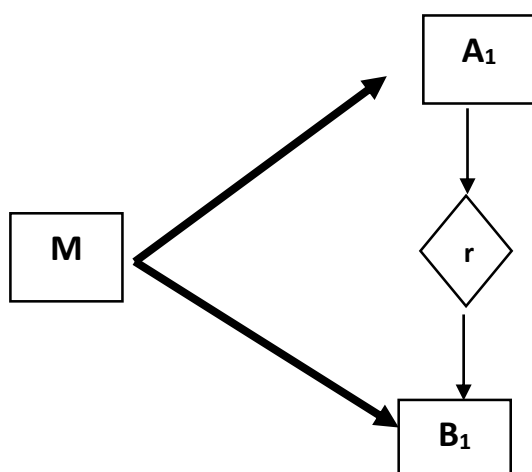
Este método consiste en obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares. Nos permitió describir y explicar la realidad poblacional en relación con las teorías y llegar a generalizar los resultados, teniendo como criterio el análisis del fenómeno de estudio desde lo particular a lo general. Se lo utilizó en el procesamiento de los datos estadísticos.

Deductivo

Este método considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. Con este método hemos conocido la realidad global del problema, lo que sucede en el mundo y relacionado con el objeto de estudio; se conoció los antecedentes de estudio y el marco teórico.

b) Diseño de investigación

Se manipulo el diseño no experimental, de corte transversal. El esquema considerado es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra constituida por 110 trabajadores de la Caja Trujillo de la ciudad de Bagua.

A₁: Gestión de cobranza

r: Relación

B₁: Morosidad

1.6.3. Población y muestra

a) Población

Se consideraron al total de personal que cuenta esta sede, llegando a 110 trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua.

b) Muestra

De acuerdo a Valderrama (2017), menciona que es un subconjunto representativo de un universo o población (p.184).

SIMBOLOGIA

n = El tamaño de la muestra.

N = Total de la población (110)

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada (0.05)

q = $1 - p$ (0.95)

d = Precisión (5%)

DATOS PARA CALCULAR LA MUESTRA

N	110
Z	1.96
p	0.05
q	0.95
d	0.05

De acuerdo a Herrera (2016), indica que “si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula” (p.98).

FÓRMULA

$$n = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$N=50$

En este caso, se consideró al total de la población, es decir, a los 50 trabajadores.

1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnicas

En este caso se manejará la encuesta en cada variable de estudio.

b) Instrumentos

Se consideró como instrumento al cuestionario, el cual está conformado por 14 ítems.

1.7. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

1.7.1. Justificación de la investigación

a) Teórica

En este punto se justifica en diferentes referentes teóricos. Con respecto a la variable independiente se justifica en la teoría de la cartera, el cual, hace hincapié que, los créditos son aquellas operaciones financieras que se realizan para un objetivo específico, a lo que hago referencia como una empresa diseñando su nuevo proyecto necesita una cierta cantidad de flujo monetario para dar a ejecutar su proyecto; en cambio, en la variable dependiente, se justifica en la teoría de la morosidad, manifestando que es un problema que ataca financieramente a las entidades bancarias por el hecho en que existen clientes morosos que no pagan a tiempo sus deudas, como sabemos las entidades bancarias deben tener una visión acerca del deudor al que le van a prestar dinero, primero lo que se debe hacer es analizar su rentabilidad para ver si tiene la capacidad de poder pagar el préstamo, una estrategia que se puede aplicar es el análisis de riesgo crediticio.

b) Práctica

En este apartado se justifica porque los trabajadores y autoridades de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua, conocerán de forma clara y precisa la importancia de realizar una eficiente gestión de cobranza, ya que esto permitirá reducir la morosidad que tanto viene afectando a la entidad financiera.

c) Social

El gerente de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua, debe evaluar constantemente la gestión de cobranza que realizan sus colaboradores con el fin de evitar situaciones adversas con los clientes que afecten en corto o largo tiempo la estabilidad económica de la empresa.

d) Metodológica

Este estudio permitirá a los nuevos investigadores tener más información a las variables de estudio ayudándolos a analizar los resultados y a profundizar cada una de las variables.

1.7.2. Importancia de la investigación

Este trabajo es muy importante, porque permitirá conocer a los gerentes y trabajadores cuales son los factores actuales que generan una alta tasa de morosidad, de la misma forma, les permitirá identificar los cuellos de botella en la gestión de cobranza el cual, vienen generando que la tasa de morosidad se incremente en cada cuota. Asimismo, les permitirá conocer cuáles son las situaciones reales de cada uno de los clientes que los lleva a no cumplir con sus respectivos pagos, viendo la forma de empatizar con cada uno de ellos e involucrarlos en una reprogramación de pagos con el objetivo de mantener una comunicación vertical y horizontal con cada uno de los clientes y/o futuros clientes.

1.7.3. Limitaciones

Las limitaciones que se ha tenido durante la investigación fueron la falta de bibliografía sobre estos temas, la poca colaboración de los trabajadores y de los clientes para contestar las encuestas, y sobre todo por el desconocimiento de los temas de investigación por parte de los colaboradores de la empresa en estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Con respecto a los antecedentes internacionales se ha considerado a los trabajos de:

Mamani (2019). Esta tesis lleva por título “Factores determinantes del riesgo de crédito de banco Unión S.A durante el periodo 2000-2017”. Su objetivo fue identificar y cuantificar los principales determinantes del riesgo crediticio en banco Unión S.A y clasificar sus efectos. El tipo de investigación fue descriptivo y tuvo un enfoque cualitativo. Después del análisis de la investigación concluyo que existe una relación inversa, lo cual indica que, si los niveles de rentabilidad caen, entonces existe una elevación en el riesgo crediticio.

Después de leer el proyecto de investigación puedo dar a concluir que en el banco Unión S.A existe una relación relativamente inversa es decir si la rentabilidad decae, el riesgo crediticio va en aumento, ya que para que decaiga la rentabilidad se da porque existen los clientes morosos que no pagan sus créditos.

Rosero (2019) Esta tesis denominada “La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros”. El objetivo que se propuso fue determinar el impacto de la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador en los indicadores financieros. El tipo de investigación fue descriptivo y su enfoque fue cuantitativo. Tanto la población como la muestra estuvo conformada por 7 cooperativas. Después del análisis del proyecto de investigación se dio a concluir que para toda institución financiera es de suma importancia seleccionar herramientas adecuadas de calificación de

perfiles de riesgo para de cierta manera poder mitigar el riesgo, e identificar qué empresa o persona es sujeta de crédito.

Después de leer este proyecto, podemos destacar la importancia de las herramientas en contra de la morosidad para disminuir el riesgo y aumentar la rentabilidad, y además dar revisión a qué tipo de cliente le podemos dar el crédito.

Cobeña (2018). Buros de información crediticia: Una perspectiva del sector cooperativo en el sur del distrito metropolitano de Quito, para la calificación de crédito hipotecario y reducción de riesgos; este proyecto de investigación tuvo por objetivo analizar las perspectivas que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito con respecto a la información que arroja el buró crediticio, para reducir el riesgo en la otorgación de créditos hipotecarios. El tipo de investigación fue descriptivo y tuvo un enfoque cualitativo. Por lo que llegó a concluir que el buró de información crediticia es el filtro principal que utilizan las Cooperativas de Ahorro y Crédito para otorgar un préstamo hipotecario.

El buró es una técnica que da la información crediticia de cada uno de los clientes que han recibido un crédito, para así hacerles recordar de que tienen un pago por ejecutar, o llegar a un acuerdo para cumplir con el pago, esta técnica reduce el riesgo e incrementa la rentabilidad.

Velasco (2017). En su proyecto de investigación titulada “El Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016”, el objetivo de esta investigación fue analizar el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad del sistema de Bancos privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el periodo 2014-2016; el tipo de investigación fue descriptivo de enfoque cuantitativo. Tanto la población como la

muestra fue de 5 instituciones financieras. Por último, se determinó que el índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, a mayor volumen de cartera en riesgo el índice es menor.

La cartera en riesgo se conoce como una variable que presenta la rentabilidad de la entidad bancaria, es decir a mayor volumen de la cartera en riesgo el índice de morosidad es menor, esta herramienta destaca ya que combate la morosidad y aumenta la rentabilidad de la entidad bancaria.

En cambio, en los antecedentes nacionales se ha considerado las investigaciones de los siguientes autores:

Cavero (2020). El tema “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019” tiene por objetivo proponer habilidades de recaudación para disminuir la espera de deuda pendiente en la empresa Frio Norte E.I.R.L”. El tipo de investigación fue descriptivo y tuvo un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 400 clientes y la muestra por 96 clientes activos. Por último, se ha llegado a concluir que el índice de morosidad ha incrementado respecto al año anterior y uno de los factores que ha influido es mala gestión que posee la empresa.

Como podemos observar el principal problema del aumento de la morosidad es la mala gestión financiera de la entidad bancaria, a lo que se refiere con mala gestión es poco análisis de los ingresos que obtienen, el mal seguimiento de los clientes morosos, esto perjudica muy severamente a la entidad cayendo en crisis financiera.

Ávila y Marín (2019). En este proyecto de investigación titulado “Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos

crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019” tuvo por objetivo determinar en qué medida la implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, contribuyen a la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero – mayo, 2019. Su tipo de investigación fue descriptivo de enfoque cuantitativo. Tanto la población como la muestra estuvo conformada por 20 personas. Ya por finalizar se dio a concluir que la aplicación de las nuevas políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios influirá significativamente en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019.

Para evitar la alta tasa de morosidad, la mejor solución es implementar nuevas políticas que sean reconocidas por los clientes al recibir su crédito, para que así estén actualizados de la normativa y se sientan seguros de realizar sus pagos, de esta manera disminuirá la tasa de morosidad e incrementar la rentabilidad de la entidad.

Delgado y Lezama (2018). En el proyecto de investigación titulado “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque- Zaña, año 2017” su principal objetivo fue determinar de qué manera la aplicación de políticas de cobranza, contribuirá a reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña, año 2017. El tipo de investigación fue descriptivo de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 510 usuarios y la muestra por 136 usuarios morosos. Y por último se determinó la institución no contaba con un área exclusiva de cobranza, donde se asigne correctamente las funciones del personal evitando sobrecarga laboral.

En esta situación podemos ver que esta entidad no cuenta con un área de cobranza, lo que sobrecarga a sus empleados con demasiado trabajo, entonces esto hace que tengan un mal desempeño e incluso se olviden de hacer una revisión a los clientes morosos haciendo que esta entidad pierda rentabilidad y pierda su calidad de servicio.

Castillo y Córdoba (2017). En esta tesis titulada “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX - Lima 2017” tuvo como objetivo conocer si la Gestión créditos y Cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX. El tipo de investigación es descriptiva de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 56 trabajadores y la muestra por 50 trabajadores. Por último, se llegó a determinar que la Gestión de Créditos y Cobranzas influye en el desempeño eficiente en la reducción del Nivel de Morosidad en la Empresa LIMPIA MAX SAC lo cual implica que la Gestión de Créditos y Cobranzas se relacionan con la reducción del Nivel de Morosidad.

En la empresa Limpia Max se ha implementado dos tipos de gestión, de cobranza y de crédito, ya que existía una desorganización financiera en la entidad entonces al implementar estas técnicas se destacó que el índice de morosidad disminuyó increíblemente, desapareciendo de esta manera los clientes morosos en la entidad bancaria.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la gestión de cobranza

Teoría de la cartera

Como sabemos los créditos son aquellas operaciones financieras que se realizan para un objetivo específico, a lo que hago referencia como una empresa diseñando su nuevo

proyecto necesita una cierta cantidad de flujo monetario para dar a ejecutar su proyecto, es por ello que deciden ir a una entidad financiera y sacar un préstamo, estableciéndose una fecha fija para que el deudor (empresa) devuelva el préstamo ofrecido, pero que pasa cuando la empresa no es de confianza y decide eludir el pago, se presentan problemas como crisis financieras para la entidad bancaria, entonces debe existir un acuerdo entre deudor y acreedor para evitar conflictos más severos, un acuerdo en el que se establezca un pacto en el que se muestre que al adquirir el préstamo y al momento de devolverlo se beneficien los dos, es por eso que cuando el deudor realiza su inversión debe tener en cuenta sus factores de riesgo y su rentabilidad para que tenga un control que la empresa pueda manejar y no tenga problemas financieros que puedan perjudicar a la empresa es por ello que, Uribechebarria (2017) indica que la teoría se basa en que los inversionistas racionales siempre tratarán de minimizar su riesgo y maximizar sus ganancias (la diversificación). El inversionista construirá esta cartera diversificando sus activos entre varias inversiones diferentes.

2.2.2. Definición conceptual de la gestión de cobranza

a) Definición de gestión

De acuerdo a Westreicher (2018) la gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

b) Definición de gestión de cobranza

Son las estrategias que utilizan las organizaciones con el propósito de evitar en lo posible la morosidad por el incumplimiento de pagos por parte de sus clientes, permitiendo de esta manera maximizar los buenos

resultados que permitan a la junta de accionistas tomar mejores decisiones (Puican, 2020).

c) Definición conceptual de crédito

Para Montes (2020) un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada 'intereses'.

d) Importancia de la gestión de cobranza

Para Velásquez (2017) la gestión de créditos se torna relevante para prevenir las posibles pérdidas por impago o insolvencia de los clientes.

2.2.3. Dimensiones de la gestión de cobranza

a) Sobre la Gestión de Efectivo

De acuerdo a Vega (2017). Manifiesta que esta medida se relaciona con la liquidez de la empresa, ya que, al tener una eficiente gestión de efectivo podrán afrontar sus deudas a corto plazo, a través de la política de cobranza y pagos, permitiendo disminuir el tiempo de cobros y ampliar el tiempo de pagos lo más posible.

b) Sobre los Costos: Orientando a los Costos Variables y Costos Fijos

En esta otra dimensión, se refiere a los costos de Venta, el cual, tiene como objetivo optimizar el Margen Bruto de la empresa para así obtener una mayor utilidad desde la partida inicial del Estado de Resultados" (Vega, 2017, p.6). Asimismo, hace hincapié a los gastos operativos, ya que,

esto permite “controlar los Gastos Administrativos y los Gastos Comerciales o de Venta” y por último hace mención a los gastos Financieros, ya que, esto permite a la organización disminuir “el Pasivo Financiero Corriente y no Corriente o refinanciamiento de deuda a menor costo Financiero” (Vega, 2017, p.17).

2.2.4. Teoría de la variable morosidad

Teoría de la morosidad

La morosidad es un problema que ataca financieramente a las entidades bancarias por el hecho en que existen clientes morosos que no pagan a tiempo sus deudas, como sabemos las entidades bancarias deben tener una visión acerca del deudor al que le van a prestar dinero, primero lo que se debe hacer es analizar su rentabilidad para ver si tiene la capacidad de poder pagar el préstamo, una estrategia que se puede aplicar es el análisis de riesgo crediticio, de esta manera se analizará a la persona (deudor) su rentabilidad y el periodo en el que se va a pagar si es a corto o a largo plazo ya que los efectos que se generan por parte de la morosidad son muy severos en las entidades bancarias porque disminuye sus ingresos por devengo de intereses, las consecuencias que se lleva el deudor son muy estrictas, las cuales son problemas para acceder a determinados servicios como la luz, el agua y el teléfono, es por ello que, Lique (2018) argumenta que su teoría se basa en dar a conocer porque se da la morosidad y como las entidades bancarias pueden dar fin a este tipo de situaciones.

2.2.5. Definición conceptual de la morosidad

Para Pedrosa (2018) La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

A criterio de Canales y Simeón (2018) El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.

Causas de la morosidad

Existen dos tipos de factores según Altuve, J. y Hurtado, A. (2018): los factores macroeconómicos, en general se estudian como factores explicativos, suelen ser las siguientes: tasa de variación real del Producto Interno Bruto (PIB), precios de las materias primas, salarios, tasa de desempleo, inflación, tipo de cambio, tipos de interés (nominales y reales), ratio de endeudamiento y oferta monetaria.

Asimismo, tenemos a los factores microeconómicos, el cual afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos bancarios. Estas variables también pueden dividirse en tres grupos: a) crecimiento del crédito b) el tipo de negocios y c) política de crédito.

2.2.6. Dimensiones de la morosidad

a) Diversificación de clientes:

Estrategia que consiste en no colocar todo el patrimonio en un mismo tipo de inversión, siendo el proceso mediante el cual los agentes reducen el riesgo de sus inversiones a través de la colocación de sus recursos en títulos con características diversas (Gonzalez, 2012).

Asimismo, las entidades financieras deben contar con listas actualizadas de potenciales clientes, de diferentes rubros, con el fin de mantener su cartera de clientes diversificada,

que les permitan a ellos decidir a qué cliente le otorgan el crédito y a quién no, ya que esto permitirá reducir el riesgo de mantener un nivel alto de morosidad (González, 2012).

b) Diversificación por plazos

El mismo González (2012). Revela que es el tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ya no será posible.

El plazo, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho. También hace referencia que el plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento de la muerte de alguien (González, 2012).

Asimismo, el plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido (González, 2012). Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece (González, 2012).

2.3. Definición de términos

Análisis de la cartera

Chauvin (2018). "Instrumento mediante el cual la administración identifica y evalúa los diferentes negocios que constituyen la compañía" (p.3).

Análisis financiero

Chauvin (2018). “Análisis de la proyección de ventas, costos y utilidades de un nuevo producto para determinar si dichos factores cumplen con los objetivos de la compañía” (p.4).

Cartera Atrasada

La SBS (2017). “Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial” (p.3).

Cartera de Alto Riesgo

La SBS (2017). “Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial” (p.4).

Cartera de negocios

Chauvin (2018). “Conjunto de negocios y productos que conforman la compañía” (p.4).

Cartera Pesada

La SBS (2017). “Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida” (p.4).

Créditos Castigados

La SBS (2017). “Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas” (p.5).

Margen bruto

Chauvin (2018). “Diferencia entre las ventas netas y el costo de los bienes vendidos” (p.3).

Rendimiento de inversión (RI)

Chauvin (2018). “Medida común de la eficacia administrativa; relación entre las ganancias netas y la inversión” (p.3).

Up round

Chauvin (2018). “Financiación buscada cuando la performance de una compañía ha sido muy buena y su valuación está en aumento” (p.2).

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y gráficos

Tomando en cuenta el objetivo general: Determinar si la gestión de cobranza es eficaz en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.

Tabla 1: *Eficiencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.*

		Morosidad
Rho de Spearman	Gestión De Cobranza	,178
		,000
	N	50

Fuente: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

La tabla 1 revela que, la eficiencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua es significativa, es decir, a medida que se desarrolle una gestión de cobranza correcta y eficiente se reducirá en lo posible los niveles de morosidad en esta entidad financiera.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La Tabla 1 manifiesta que, el valor de la Sig., es menor a 0,05, por tal razón, nos permite aceptar la hipótesis de investigación, demostrándose que mientras se desarrolle y lleve a cabo una gestión de cobranza eficiente se reducirá la morosidad que tanto viene afectando a esta entidad financiera.

1. **Primer objetivo específico: Evaluar la eficacia de la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.**

Tabla 2: *Eficacia de la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020*

Categoría	N	%
Malo	34	68.0
Regular	16	32.0
Bueno	0	0.0
Total	50	100

Fuente: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Figura 1

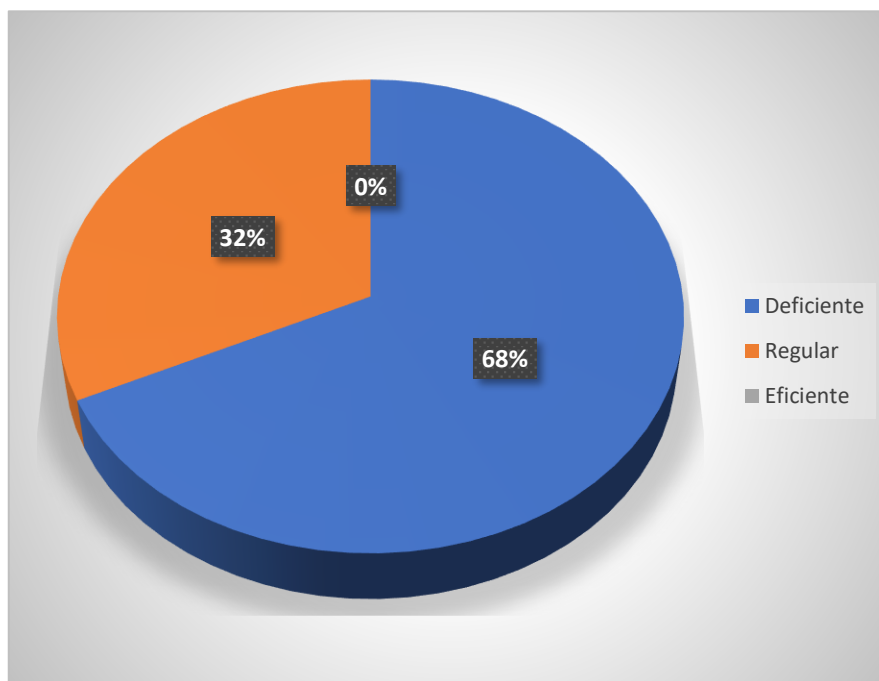


Figura 1: Eficacia de la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.

Interpretación: Los datos que nos brinda la tabla 2 y figura 1, es que, el 68% de los clientes manifestaron que los trabajadores brindan una gestión de cobranza deficiente, de la misma forma,

el 32% manifestaron que es regular, revelándose que los trabajadores al momento de mantener una comunicación con los clientes no son amables, ni respetuosos ocasionando el rechazo de forma inmediata, asimismo, no se les comunica sobre las ampliaciones de pago por situaciones de la pandemia que afectó económicamente a miles de familias, son por estas razones que la empresa debe verificar y evaluar la interacción que tienen sus trabajadores con cada uno de sus clientes.

2. **Segundo objetivo específico: Analizar el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.**

Tabla 3: *Nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.*

Categoría	N	%
Alto	36	66.7
Regular	9	21.4
Bajo	5	11.9
Total	50	100

Fuente: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Figura 2

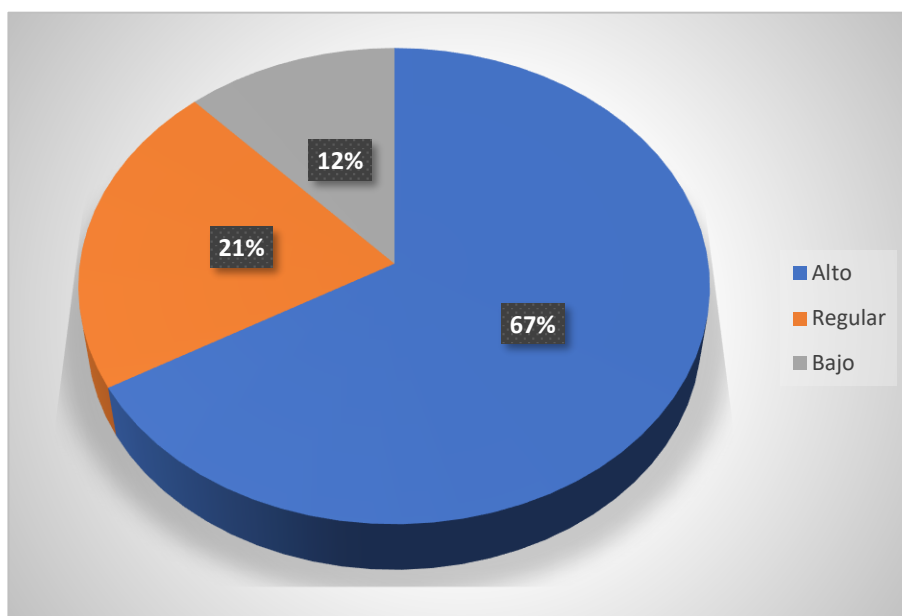


Figura 2: Nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.

Interpretación: Los resultados que se evidencian en la Tabla 3 y figura 2, demuestran que, el 67% de los trabajadores encuestados mencionaron que la morosidad es alta, el cual, es generado por múltiples falencias que existen en la entidad financiera, como no mantener una cartera de clientes actualizada y variada, por la poca evaluación que se lleva a cabo de los clientes que solicitaron el crédito, asimismo no se toma en

cuenta las opiniones de los clientes al momento que se elabora el cronograma de pagos, siendo estos factores los que vienen generando una alta tasa de morosidad.

3. **Tercer objetivo específico: Comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.**

Tabla 4: *Eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.*

Variables de control		Diversificación De Clientes	Diversificación por plazos
Gestión De Cobranza	Correlación	,020	,023
	Significación (bilateral)	,000	,000
	gl	50	50

Fuente: Resultado encontrado mediante el procesamiento de la base de datos.

Al comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua, se evidencia que, con la dimensión diversificación de clientes mantiene una correlación Pearson del 0,20, en cambio, con la dimensión diversificación por plazos mantiene una correlación de Pearson del 0,23, reflejando que entre variables existe una correlación significativa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de cobranza se reducirá el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo.

3.2. Discusión de resultados

Tomando en cuenta el objetivo general: Determinar si la gestión de cobranza es eficaz en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. Se evidencia que la eficiencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua es significativa, es decir, a medida que se desarrolle una gestión de cobranza correcta y eficiente se reducirá en lo posible los niveles de morosidad en esta entidad financiera, ya que, el valor de la Sig., es menor a 0,05, por tal razón, nos permite aceptar la hipótesis de investigación, demostrándose que mientras se desarrolle y lleve a cabo una gestión de cobranza eficiente se reducirá la morosidad que tanto viene afectando a esta entidad financiera. Estos resultados son respaldados por el trabajo de Mamani (2019). Esta tesis lleva por título "Factores determinantes del riesgo de crédito de banco Unión S.A durante el periodo 2000-2017", concluyendo que, en el banco Unión S.A existe una relación relativamente inversa es decir si la rentabilidad decae, el riesgo crediticio va en aumento, ya que para que decaiga la rentabilidad se da porque existen los clientes morosos que no pagan sus créditos.

Asimismo, lo refrenda el trabajo de Ávila y Marín (2019). En este proyecto de investigación titulado "Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019", concluyendo que, para evitar la alta tasa de morosidad, la mejor solución es implementar nuevas políticas que sean reconocidas por los clientes al recibir su crédito, para que así estén actualizados de la normativa y se sientan seguros de realizar sus pagos, de esta manera disminuirá la tasa de morosidad e incrementará la rentabilidad de la entidad.

Con respecto al primer objetivo específico: Evaluar la eficacia de la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. Se concluyó que, el 68% de los clientes

manifestaron que los trabajadores brindan una gestión de cobranza deficiente, de la misma forma, el 32% manifestaron que es regular, revelándose que los trabajadores al momento de mantener una comunicación con los clientes no son amables, ni respetuosos ocasionando el rechazo de forma inmediata, asimismo, no se les comunica sobre las ampliaciones de pago por situaciones de la pandemia que afectó económicamente a miles de familias, son por estas razones que la empresa debe verificar y evaluar la interacción que tienen sus trabajadores con cada uno de sus clientes. Estos resultados son refrendados por la tesis de Delgado y Lezama (2018). En el proyecto de investigación titulado “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque- Zaño, año 2017”, concluyendo que, en esta situación podemos ver que esta entidad no cuenta con un área de cobranza, lo que sobrecarga a sus empleados con demasiado trabajo, entonces esto hace que tengan un mal desempeño e incluso se olviden de hacer una revisión a los clientes morosos haciendo que esta entidad pierda rentabilidad y pierda su calidad de servicio.

De la misma forma lo hace el estudio de Rosero (2019) Esta tesis denominada “La gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros”, concluyendo que la importancia de las herramientas en contra de la morosidad para disminuir el riesgo y aumentar la rentabilidad, y además dar revisión a qué tipo de cliente le podemos dar el crédito.

Con respecto al segundo objetivo específico: Analizar el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. Se concluye que, el 67% de los trabajadores encuestados mencionaron que la morosidad es alta, el cual, es generado por múltiples falencias que existen en la entidad financiera, como no mantener una cartera de clientes actualizada y variada, por la poca evaluación que se lleva a cabo de los clientes que solicitaron el crédito, asimismo no se toma en cuenta las opiniones de los clientes al momento que se elabora

el cronograma de pagos, siendo estos factores los que vienen generando una alta tasa de morosidad. Estos datos son preservados por el informe final de tesis de Cobeña (2018). Buros de información crediticia: Una perspectiva del sector cooperativo en el sur del distrito metropolitano de Quito, para la calificación de crédito hipotecario y reducción de riesgos, concluyendo que, el buró es una técnica que da la información crediticia de cada uno de los clientes que han recibido un crédito, para así hacerles recordar de que tienen un pago por ejecutar, o llegar a un acuerdo para cumplir con el pago, esta técnica reduce el riesgo e incrementa la rentabilidad.

Siendo reafirmado por la investigación de Castillo y Córdoba (2017). En esta tesis titulada “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX - Lima 2017”, concluyéndose que, en la empresa Limpia Max se ha implementado dos tipos de gestión, de cobranza y de crédito, ya que existía una desorganización financiera en la entidad entonces al implementar estas técnicas se destacó que el índice de morosidad disminuyo increíblemente, desapareciendo de esta manera los clientes morosos en la entidad bancaria.

Con respecto al tercer objetivo específico: Comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020. Se concluye que, la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua, se evidencia que, con la dimensión diversificación de clientes mantiene una correlación Pearson del 0,20, en cambio, con la dimensión diversificación por plazos mantiene una correlación de Pearson del 0,23, reflejando que entre variables existe una correlación significativa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de cobranza se reducirá el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo. Estos resultados son corroborados por el trabajo de Caveró (2020). El tema “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L, Chiclayo 2019”, el cual concluyó

que, el principal problema del aumento de la morosidad es la mala gestión financiera de la entidad bancaria, a lo que se refiere con mala gestión es poco análisis de los ingresos que obtienen, el mal seguimiento de los clientes morosos, esto perjudica muy severamente a la entidad cayendo en crisis financiera.

De la misma forma lo hace el informe de Velasco (2017). En su proyecto de investigación titulada “El Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbadura en el periodo 2014-2016”, concluyéndose que, la cartera en riesgo se conoce como una variable que presenta la rentabilidad de la entidad bancaria, es decir a mayor volumen de la cartera en riesgo el índice de morosidad es menor, esta herramienta destaca ya que combate la morosidad y aumenta la rentabilidad de la entidad bancaria.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se concluye que la eficiencia de la gestión de cobranza que se utiliza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua, es significativa, es decir, a medida que se desarrolle una gestión de cobranza correcta y eficiente se reducirá en lo posible los niveles de morosidad en esta entidad financiera, ya que, el valor de la Sig., es menor a 0,05, por tal razón, nos permite aceptar la hipótesis de investigación, demostrándose que mientras se desarrolle y lleve a cabo una gestión de cobranza eficiente se reducirá la morosidad que tanto viene afectando a esta entidad financiera.

Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que, el 68% de los clientes manifestaron que los trabajadores brindan una gestión de cobranza deficiente, de la misma forma, el 32% manifestaron que es regular, revelándose que los trabajadores al momento de mantener una comunicación con los clientes no son amables, ni respetuosos ocasionando el rechazo de forma inmediata, asimismo, no se les comunica sobre las ampliaciones de pago por situaciones de la pandemia que afectó económicamente a miles de familias, son por estas razones que la empresa debe verificar y evaluar la interacción que tienen sus trabajadores con cada uno de sus clientes

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que, el 67% de los trabajadores encuestados mencionaron que la morosidad es alta, el cual, es generado por múltiples falencias que existen en la entidad financiera, como no mantener una cartera de clientes actualizada y variada, por la poca evaluación que se lleva a cabo de los clientes que solicitaron el crédito, asimismo no se toma en cuenta las opiniones de los clientes al momento que se elabora el cronograma de pagos, siendo estos factores los que vienen generando una alta tasa de morosidad.

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que, la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua, se evidencia que, con la dimensión diversificación de clientes mantiene una correlación Pearson del 0,20, en cambio, con la dimensión diversificación por plazos mantiene una correlación de Pearson del 0,23, reflejando que entre variables existe una correlación significativa, es decir,

cuanto más eficiente sea la gestión de cobranza se reducirá el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente departamental capacitar en temas de gestión y prevención de riesgos a cada uno de sus trabajadores del departamento de cobranzas y créditos, brindándoles herramientas que les permita analizar y evaluar correctamente a los potenciales clientes.

Se recomienda tomar las ideas y aportes de los clientes con respecto a la programación de las fechas de vencimiento de las cuotas del crédito que se está otorgando.

Se recomienda entregar un manual de guía y orientación a los clientes, donde se debe especificar los puntos de pago del préstamo, posibles ampliaciones de pago, los beneficios que obtendrían por cumplir su pago en los plazos establecidos y los aspectos negativos que les traería incumplir con el pago del crédito asumido.

Se recomienda a los trabajadores mantener un trato amable y cordial con cada uno de sus clientes, debiendo primero escuchar, reorientar y persuadir de forma calmada y empática con cada uno de los clientes, y aún más si son morosos.

Referencias Bibliográficas

- Altuve , J., y Hurtado , A. (2018). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)*. *Revista de Análisis de Coyuntura*, vol. XXIV, núm. 1, 2018, 59-83.
- Altuve , J., y Hurtado, A. (Enero de 2018). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)*. *Análisis de coyuntura*, 9-48.
- Ávila , L., y Marin, L. (2019). *Implementación de políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios y su contribución en la disminución del índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El Porvenir, período enero-mayo, 2019*.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5100/1/RE_CONT_LISBETH.AVILA_LILI.MARIN_POLITICAS.COMPLEMENTARIAS.GESTION_DATOS.pdf
- Canales , A., y Simeón , J. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*.
- Castillo, M., y Córdoba , R. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX - 2017*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESES%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial FRIONORTE E.I.R.L , 2019*. O
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7130/Tigre%20Solano%20Cinthya%20Medaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chauvin, S. (2018). *Glosario de Términos Financieros*. En S. Chauvin, *Glosario de Términos Financieros* (pág. 34). SBS.
- Cobeña, A. (2018). *Buros de información crediticia: Una perspectiva del sector cooperativo en el sur del distrito metropolitano, para la calificación de crédito hipotecario y reducción de riesgos*.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16156/1/UPS-QT13342.pdf>

Coronel , L., y Quintana , M. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia.*

Delgado, C., y Lezama , N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque-Zaño , año 2017.*
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4320/1/RE_CONT_CINTHIA.DELGADO_NERI.LEZAMA_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF

Delgado, C., y Lezama , N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque-Zaño , año 2017.*
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4320/1/RE_CONT_CINTHIA.DELGADO_NERI.LEZAMA_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF

Garate , J. (2017). *“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, 2016.*

Gonzalez, I. (2012). Morosidad en las entidades financieras. En I. Gonzalez, *Morosidad en las entidades financieras* (pág. 45). San Marcos.

Heredia , F., y Torres , H. (2018). *Gestion de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y credito Jose Leonardo Ortiz - 2018.*

<https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231309>

Ligue, R. (2018). *Analisis de la morosidad de creditos de convenio de la caja rural de ahorro y credito los andes S.A y creditos consumo ofertados por insituciones microfinancieras que operan en la region de Puno Periodo 2013-2016.*

Mamani, T. (2019). *Factores determinantes del riesgo de credito de banco Unión S.A durante el periodo 2000-2017.* Obtenido de

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23032/T-2464.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Montes , J. (2020). Crédito. *Economipedia*, 5-48.
- Morales , M., y Vargas , N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia e los indices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016.*
- Panta , J. (2019). *Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y credito Huancayo S.A agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero del 2018.*
- Pedrosa, J. (2018). Morosidad. *Economipedia*, 3-121.
- Puican, V. (2020). *La gestión de cobranza y la morosidad de los clientes del banco Azteca de la ciudad de Jaén, 2020.*
- Rosero , E. (2019). *La gestion del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y credito del segmento 2 zona 3 del Ecuador y su impacto en los indicadores financieros.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30197/1/T4636M.pdf>
- SBS. (2017). Glosario de términos e indicadores financieros. En SBS, *Glosario de términos e indicadores financieros* (pág. 14).
- Uribechebarria, A. (13 de Septiembre de 2017). Teoría Moderna de Carteras de Markowitz. *Finanbest*.
- Vega, L. (2017). *Aplicación de estrategias financieras y su incidencia en la rentabilidad de una pequeña empresa de manufactura en cuero.*
- Velasco , J. (2017). *Analisis del indice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbadura en el periodo 2014-2016.*
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISI%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%20PRIVADOS%20EN%20IMBABU.pdf>

Velásquez , A. (2017). Procedimientos y políticas de gestión del crédito comercial. *Financial Risk Management de Ernst y Young*, 7-28.

Westreicher, G. (2018). Gestión. *Economipedia*, 32-105.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la eficacia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es el tipo de gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?</p> <p>3. ¿Cómo determinar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la eficacia de la gestión de cobranza en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Evaluar la eficacia de la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.</p> <p>2. Analizar el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.</p> <p>3. Comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020</p>	<p>GENERAL</p> <p>La eficacia de la gestión de cobranza es significativa en la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>1. Al evaluar la eficacia gestión de cobranza que realizan los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; es deficiente.</p> <p>2. Al analizar el nivel de morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; es alto.</p> <p>3. Al comprobar la eficacia de la gestión de cobranza en las dimensiones de la morosidad de la Caja Trujillo, sede Bagua 2020; es significativa</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Gestión de cobranza</p> <p>Son las estrategias que utilizan las organizaciones con el propósito de evitar en lo posible la morosidad por el incumplimiento de pagos por parte de sus clientes, permitiendo de esta manera maximizar los buenos resultados que permitan a la junta de accionistas tomar mejores decisiones.</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Morosidad</p> <p>La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación</p>	<p>CUESTIONARIO</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE EFICACIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

Autor: LUIS DANIEL FERNANDEZ PIEDRA.

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AO	CS	S
		1	2	3	4	5
	DIM1: SOBRE LA GESTIÓN DE EFECTIVO					
	Indicador 1: La cobranza					
01	Los trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua, son amables y respetuosos al momento que realizan la cobranza de las cuotas que usted tiene pendiente con esta entidad financiera.					
	Indicador 2: Ampliar el tiempo de pagos					
02	Los trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua le otorgan ampliación del tiempo de los pagos pendientes sin incrementar o capitalizar los intereses que se han generado por el atraso del pago de su cuota.					
	Indicador 3: Políticas de cobranza y pago					
03	Los trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua le informan constantemente sobre las políticas de cobranza y pago que posee la					

	empresa ante cualquier incumplimiento de pago de sus cuotas.					
	DIM2: SOBRE LOS COSTOS					
	Indicador 4: Mayor utilidad					
04	El gerente y/o los trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua, le informan de los beneficios de mayor utilidad que traerían cumplir con el pago de sus cuotas a tiempo.					
	Indicador 5: Gastos comerciales					
05	El gerente y/o los trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua, le informar que todos los gastos comerciales que se generen por la morosidad que usted presenta, se le asignara a sus cuotas pendientes.					
	Indicador 6: Pasivo corriente					
06	El gerente y/o los trabajadores de la caja Trujillo de la ciudad de Bagua le informan que mantener una alta tasa de morosidad aumenta los pasivos corrientes de la organización, el cual impacta a los nuevos clientes, como a usted.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MOROSIDAD

Autor: LUIS DANIEL FERNANDEZ PIEDRA.

La aplicación de la encuesta es confidencial, por lo que de manera anticipada se agradece su colaboración.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
--------------	-------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	ITEMS	ESCALA				
		N 1	CN 2	AO 3	CS 4	S 5
	DIM1: DIVERSIFICACIÓN DE CLIENTES					
	Indicador 1: Rubros empresariales					
01	El gerente de la Caja Trujillo de la ciudad de Bagua se preocupa en mantener posibles clientes de diferentes rubros empresariales antes de colocar su patrimonio.					
	Indicador 2: Riesgo financiero					
02	El gerente de la Caja Trujillo de la ciudad de Bagua presenta varias oportunidades de inversión con el propósito de reducir el riesgo financiero.					
	Indicador 3: Colocación de créditos					
03	El gerente de la Caja Trujillo de la ciudad de Bagua, se interesa en reducir el riesgo de sus inversiones antes de la colocación de créditos a sus clientes					
	Indicador 4: Niveles de morosidad					
04	El gerente inspecciona al departamento de créditos para verificar si mantienen una cartera de clientes diversificada con el fin de evitar altos niveles de morosidad					

	DIM2: Diversificación por plazos					
	Indicador 5: Políticas de crédito					
05	El gerente de la Caja Trujillo de la ciudad de Bagua verifica constantemente los expedientes para comprobar si se está cumpliendo con las políticas de crédito que cuenta la empresa.					
	Indicador 6: Actividades exigidas por la organización					
06	El gerente de la Caja Trujillo de la ciudad de Bagua se toma el tiempo necesario para evaluar a los responsables del departamento de créditos para verificar si se están cumpliendo fehacientemente con las actividades exigidas por la organización					
	Indicador 7: Cronograma de pagos					
07	El gerente y los trabajadores del departamento de créditos antes de programar el cronograma de pagos del préstamo toman en cuenta la opinión de los clientes con el fin de evitar que se incremente la morosidad.					
	Indicador 8: Estado de salud de los clientes					
08	El gerente y los trabajadores del departamento de créditos toman en cuenta el estado de salud de los clientes antes de otorgar el préstamo con el fin de evitar en lo posible la pérdida del crédito otorgado por fallecimiento de este.					

Anexo 3: Validación de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MALCA FLORINDES, JORGE ANTONIO
 1.2 Grado académico: Magister
 1.3 Cargo e institución donde labora: Jefe del banco de materiales
 1.4 Título de la Investigación: Eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la caja Trujillo, sede Bagua, 2020.
 1.5 Autor del instrumento: Luis Miguel Fernández Piedra
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Maestro en gestión pública
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario]

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				78	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					97
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				75	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL					243	582
TOTAL (PROMEDIO)					82.50	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): $82.50 \times 0.20 = 16.50$

VALORACION CUALITATIVA:

OPINION DE APLICABILIDAD: Excelente

Lugar y fecha: Jaén, 31 enero 2021.

Posfirma
 DNI N° 16670872



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- 2.1 Apellidos y nombres del experto: GARCÍA ESCALANTE, MICHAEL RAÚL
 2.2 Grado académico: Magister
 2.3 Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo completo / Universidad Privada del Norte
 2.4 Título de la Investigación: Eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la caja Trujillo, sede Bagua, 2020
 2.5 Autor del instrumento: Luis Miguel Fernández Piedra
 2.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Magister en operaciones y logística
 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					97
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					97
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					86
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				79	
SUB TOTAL					157	760
TOTAL (PROMEDIO)						91.70

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): $91.70 \times 0.20 = 18.34$

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

Lugar y fecha: Trujillo, 15 febrero 2021


 FIRMA DEL EXPERTO INSTRUMENTANTE
 Luis Miguel Fernández Piedra
 DNI 18217947 - Teléfono 985370938

Posfirma
 DNI N° 18217947



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

- 3.1 Apellidos y nombres del experto: SOBERON SALDIVAR MARCOS LEYTON
 3.2 Grado académico: Licenciado
 3.3 Cargo e institución donde labora: Asesor de negocios caja Trujillo
 3.4 Título de la Investigación: Eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la caja Trujillo, sede Bagua, 2020
 3.5 Autor del instrumento: Luis Miguel Fernández Piedra
 3.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 3.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				78	
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUB TOTAL					313	585
TOTAL (PROMEDIO)					89,80	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): $89.80 \times 0.20 = 17.96$

VALORACION CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Excelente

Lugar y fecha: Trujillo, 06 abril 2021

Posfirma
DNI N° 44951045

Anexo 4: Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta

- A los trabajadores de la Caja Trujillo, sede Bagua





- A los clientes de la Caja Trujillo, sede Bagua









Anexo 5: Datos de la aplicación de las encuestas

NÚMERO	GESTIÓN DE COBRANZA						TOTAL
	SOBRE LA GESTIÓN DE EFECTIVO			SOBRE LOS COSTOS			
	1	2	3	4	5	6	
1	5	1	2	3	4	1	16
2	1	3	2	1	1	1	9
3	3	2	1	2	1	1	10
4	1	1	2	1	2	2	9
5	1	1	1	1	1	1	6
6	1	1	1	1	1	1	6
7	5	1	2	3	4	1	16
8	1	1	1	1	1	1	6
9	5	1	2	3	4	1	16
10	1	3	2	1	1	1	9
11	3	2	1	2	1	1	10
12	1	1	2	1	2	2	9
13	1	1	1	1	1	1	6

14	1	1	1	1	1	1	6
15	5	1	2	3	4	1	16
16	5	1	2	3	4	1	16
17	1	3	2	1	1	1	9
18	3	2	1	2	1	1	10
19	1	1	2	1	2	2	9
20	1	1	1	1	1	1	6
21	1	1	1	1	1	1	6
22	5	1	2	3	4	1	16
23	1	1	2	1	2	2	9
24	1	1	1	1	1	1	6
25	1	1	1	1	1	1	6
26	5	1	2	3	4	1	16
27	1	3	2	1	1	1	9
28	1	3	2	1	1	1	9
29	5	1	2	3	4	1	16

30	1	3	2	1	1	1	9
31	3	2	1	2	1	1	10
32	1	1	2	1	2	2	9
33	1	1	1	1	1	1	6
34	1	1	1	1	1	1	6
35	5	1	2	3	4	1	16
36	1	1	1	1	1	1	6
37	1	1	1	1	1	1	6
38	1	1	1	1	1	1	6
39	1	1	1	1	1	1	6
40	1	1	1	1	1	1	6
41	1	1	1	1	1	1	6
42	5	1	2	3	4	1	16
43	1	3	2	1	1	1	9
44	3	2	1	2	1	1	10
45	1	1	2	1	2	2	9

46	1	1	1	1	1	1	6
47	1	1	1	1	1	1	6
48	5	1	2	3	4	1	16
49	1	1	1	1	1	1	6
50	1	1	1	1	1	1	6
	2.75	0.52	0.25	0.69	1.49	0.11	14.52

MOROSIDAD									
DIVERSIFICACIÓN DE CLIENTES									
DIVERSIFICACIÓN DE PLAZOS									
NÚMERO	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
1	5	1	1	1	1	1	5	1	16
2	1	1	1	1	1	1	1	4	11
3	2	1	1	1	1	1	5	1	13
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5	5	5	4	2	5	3	4	5	33
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8
7	2	1	1	1	1	1	1	3	11
8	2	1	2	2	2	1	4	3	17
9	1	1	1	1	2	1	1	2	10
10	5	1	1	1	1	1	5	1	16
11	1	1	1	1	1	1	1	4	11
12	2	1	1	1	1	1	5	1	13
13	1	1	1	1	1	1	1	1	8
14	5	5	4	2	5	3	4	5	33
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8
16	2	1	1	1	1	1	1	3	11
17	2	1	2	2	2	1	4	3	17
18	1	1	1	1	2	1	1	2	10
19	4	1	1	1	1	1	5	1	15
20	1	1	1	1	1	1	1	1	8
21	5	1	1	1	1	1	5	1	16
22	1	1	1	1	1	1	1	4	11
23	2	1	1	1	1	1	5	1	13
24	1	1	1	1	1	1	1	1	8
25	5	5	4	2	5	3	4	5	33
26	1	1	1	1	1	1	1	1	8
27	2	1	1	1	1	1	1	3	11
28	2	1	2	2	2	1	4	3	17
29	5	1	1	1	1	1	5	1	16
30	1	1	1	1	1	1	1	4	11
31	2	1	1	1	1	1	5	1	13
32	1	1	1	1	1	1	1	1	8
33	5	5	4	2	5	3	4	5	33
34	1	1	1	1	1	1	1	1	8
35	2	1	1	1	1	1	1	3	11
36	2	1	2	2	2	1	4	3	17
37	1	1	1	1	2	1	1	2	10
38	1	1	1	1	2	1	1	2	10
39	1	1	1	1	1	1	1	1	8
40	1	1	3	3	1	3	3	3	18

41	2	1	1	1	1	1	5	1	13
42	1	1	1	1	1	1	1	1	8
43	5	5	4	2	5	3	4	5	33
44	1	1	1	1	1	1	1	1	8
45	2	1	1	1	1	1	1	3	11
46	2	1	2	2	2	1	4	3	17
47	1	1	1	1	2	1	1	2	10
48	1	1	1	1	2	1	1	2	10
49	1	1	1	1	1	1	1	1	8
50	1	1	3	3	1	3	3	3	18
	2.19	1.44	0.93	0.28	1.44	0.48	2.97	1.86	50.96