

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Gestion de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera  
Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. PANEZ TRIGOSO LUIS EDUARDO

Asesor : CPC. AVILA ZANABRIA PERCY TITO

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 22.07.2022 al 21.07.2023

Huancayo – Perú  
2023

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Gestion de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San  
Martin de Pangoa 2022”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller Panez Trigoso Luis Eduardo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

CONTADOR PÚBLICO

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_

**PRIMER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**SEGUNDO MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

**TERCER MIEMBRO** : \_\_\_\_\_

Huancayo,... De..... del 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Gestion de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera  
Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022

Para Optar : Título Profesional de Contador  
Público

Autor : Bach. PANEZ TRIGOSO LUIS EDUARDO

Asesor : CPC. AVILA ZANABRIA PERCY TITO

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 22.07.2022 al 21.07.2023

Huancayo – Perú

2023

**ASESOR:**

**CPC. AVILA ZANABRIA PERCY TITO**

**DEDICATORIA:**

A mis padres por todo su amor

A mis docentes por sus enseñanzas

A mis colegas por su guía

Luis Eduardo

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa por su apoyo en la recolección de datos, y a todas aquellas personas que contribuyeron de manera desinteresada con la culminación del presente trabajo.

Luis Eduardo

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA SAN MARTIN DE PANGO 2022

Cuyo autor(es) : PANEZ TRIGOSO LUIS EDUARDO.

Escuela Profesional : CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Asesor(a) : MTRO. AVILA ZANABRIA PERCY TITO.

Que fue presentado con fecha 13.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 18.04.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **22%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 20 de Abril del 2023.




Dr. Amardo José Adasito Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## CONTENIDO

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR: .....	iv
DEDICATORIA: .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I .....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática.....	20
1.2.-Delimitación del Problema .....	23
1.2.1.-Delimitacion Espacial.....	23
1.2.2.-Delimitacion Temporal.....	23
1.2.3.- Delimitación Conceptual .....	23

1.3.-Formulación del Problema.....	23
1.3.1.-Problema General .....	23
1.3.2.-Problemas Específicos .....	24
1.4.-Justificación .....	24
1.4.1.-Social .....	24
1.4.2.-Teórica .....	24
1.4.3.-Metodológica .....	24
1.5.-Objetivos.....	25
1.5.1.-Objetivo General.....	25
1.5.2.-Objetivos Específicos .....	25
CAPÍTULO II.....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1.-Antecedentes.....	26
2.1.1.-Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2.-Antecedentes Internacionales .....	33
2.2.-Bases Teóricas o Científicas.....	40
2.2.1.-Variable Gestión de Cobranza .....	40
2.2.1.1.-Definición de Gestión de Cobranza.....	40
2.2.1.2.-Dimensiones de la Gestión de Cobranza.....	42
2.2.1.2.1.-Pago de deuda.....	42
2.2.1.3.-Importancia de la Gestión de Cobranza.....	43
2.2.1.4.- Teorías sobre Gestión de Cobranza.....	44
2.2.1.5.- Etapas de la Gestión de cobranza.....	46
2.2.2.-Variable Morosidad .....	46
2.2.2.1.-Definición de Morosidad.....	46

2.2.2.2.-Dimensiones de Morosidad. ....	48
2.2.2.3.-Factores de Morosidad.....	49
2.2.2.4.- Consecuencias de la Morosidad. ....	50
2.2.2.5.- Teorías sobre Morosidad. ....	50
2.3.-Marco Conceptual.....	51
2.3.1.-Marco Conceptual de Variables .....	51
2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones .....	53
CAPÍTULO III.....	55
HIPÓTESIS.....	55
3.1.-Hipótesis General .....	55
3.2.-Hipótesis Específicas.....	55
3.3.-Variables.....	56
3.3.1.-Definición Conceptual.....	56
3.3.2.-Operacionalización .....	56
CAPÍTULO IV.....	58
METODOLOGÍA.....	58
4.1.-Método de Investigación .....	58
4.1.1.-Metodo Universal .....	58
4.1.2.-Metodo General .....	58
4.1.3.-Metodo Específico.....	59
4.2.-Tipo de Investigación .....	59
4.3.-Nivel de Investigación.....	59
4.4.-Diseño de la Investigación.....	60
4.5.-Población y Muestra .....	61
4.5.1.-Población .....	61

4.5.2.-Muestra .....	61
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	62
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....	62
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos.....	62
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	63
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....	65
CAPÍTULO V .....	66
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
5.1.-Descripción de Resultados.....	66
5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Gestión de Cobranza .....	66
5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Morosidad.....	71
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	75
5.2.1.-Gestión de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022 .....	75
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	85
CONCLUSIONES .....	89
RECOMENDACIONES .....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
ANEXOS .....	103
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	104
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	105
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	106
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	107
Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....	109
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....	110

Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos.....	117
Anexo 8: Consentimiento Informado.....	133
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....	134

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1.Colocación de créditos Financiera Confianza Agencia Pangoa .....	22
Tabla 2.Morosidad en Financiera Confianza Agencia Pangoa .....	23
Tabla 3.Gestion de Cobranza en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022 .....	66
Tabla 4.Pago de Deuda en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	68
Tabla 5.Comunicación en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pango 2022.....	69
Tabla 6.Entorno del Negocio en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	70
Tabla 7.Morosidad en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	71
Tabla 8.Incumplimiento de Pago de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022 .....	72
Tabla 9.Préstamo Vencido de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	73
Tabla 10.Cliente Deudor en la Financiera Confianza Angencia San Martin de Pangoa 2022	74
Tabla 11.Escala de correlación Según el Coeficiente Tau_b de Kendall para la Hipótesis General.....	76

Tabla 12. Correlación Según el Coeficiente Tau <sub>b</sub> de Kendall para la Hipótesis Especifica	
Uno.....	78
Tabla 13. Correlación Según el Coeficiente Tau <sub>b</sub> de Kendall para la Hipótesis Especifica	
Dos.....	80
Tabla 14. Correlación Según el Coeficiente Tau <sub>b</sub> de Kendall para la Hipótesis Especifica	
Tres .....	83

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.Gestión de Cobranza en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022 .....	67
Figura 2.Pago de Deuda en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	68
Figura 3.Comunicación en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pango 2022.....	69
Figura 4.Entorno del Negocio en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022. ....	70
Figura 5.Morosidad en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	71
Figura 6.Incumplimiento de Pago de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022 .....	72
Figura 7.Préstamo Vencido de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.....	73
Figura 8.Cliente Deudor en la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022.	74

## RESUMEN

El trabajo de investigación se basó en una problemática que aqueja a la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa, debido a que carecen de políticas de créditos eficientes, mal gestión de cobranza, dificultades en el proceso de cobranza, la falta de incentivo en el personas y falta de habilidades profesionales, en referencia a la gestión de cobranza y la morosidad siendo su problema ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022?, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, hipotético deductivo, el método histórico, comparativo y estadístico, siendo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, que a través de la recolección de información se pudo lograr plantear soluciones en cuanto al problema a investigar, además como conclusión se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la gestión de cobranza y la morosidad, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.673$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre la morosidad se encontró que el 39,1% de los clientes de la Financiera Confianza se preocupe por el incumplimiento de pago, por el préstamo vencido y por el cliente deudor, se recomienda incidir en la implementación de mejores estrategias en referencia a la gestión de cobranza y la morosidad.

Palabras Claves: gestión de cobranza y morosidad.

## ABSTRACT

The research work was based on a problem that afflicts the Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa, due to the lack of efficient credit policies, poor collection management, difficulties in the collection process, the lack of incentive in the people and lack of professional skills, in reference to collection management and delinquency being its problem. What relationship exists between Collection Management and delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin de Pangoa 2022?, its objective was to determine the relationship that exists between the Collection Management and the delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin de Pangoa 2022, where its methodology that was used in the investigation was the scientific, hypothetical deductive method, the historical, comparative and statistical method , being a basic type of investigation, of a correlational level and of a descriptive correlational design, which through the collection of data and information, it was possible to propose solutions regarding the problem to be investigated, in addition, as a conclusion, it was determined that there is a considerable significant relationship with a moderate correlation between collection management and delinquency, with a tau b coefficient of  $\tau = 0.673$  and bilateral significance. of  $p = 0.000$ , it was also found that 33.6% of the clients of Financiera Confianza agree that debt payment, communication and the business environment are a fundamental part of collection management, also on the delinquency, it was found that 39.1% of the clients of Financiera Confianza worry about non-payment, the overdue loan and the debtor client, it is recommended to influence the implementation of better strategies in reference to collection management and delinquency.

Keywords: collection and delinquency management.

## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación de tesis en el estudio de sus principales variables se enfoca en la relación de la gestión de cobranza y morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022, como tema de la coyuntura actual y dada su importancia de su estudio en el campo de la contabilidad y viendo a la carencia de políticas de créditos eficientes y dificultades en el proceso de cobranza, está perjudicando a la calidad de gestión de cobranza a los clientes por ello se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022, donde su metodología que se utilizó en la investigación fue del método científico, hipotético deductivo, histórico, comparativo y estadístico, siendo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, a partir de ello se desarrolló los siguientes capítulos:

Capitulo primero desarrollándose la descripción de la realidad problemática, además de la delimitación y la justificación del problema, terminándose en la formulación de los problemas con los respectivos objetivos.

Capitulo segundo se pudo revisar las diferentes fuentes resaltando los antecedentes tanto nacional e internacional, se pudo identificar las principales bases teóricas y principales conceptos a utilizar en la investigación.

Capítulo tercero se logró formular las hipótesis tanto general y sus específicas, se pudo realizar la definición conceptual de las variables con su Operacionalización para la obtención de cada dimensión como cada indicador.

Capitulo cuarto se pudo plantear la metodología a utilizar, el tipo, nivel y el diseño de la investigación, se delimito la población con su respectiva muestra terminando en los aspectos éticos de la tesis.

Capitulo quinto a través de tablas y figuras, además de la utilización del estadístico tau b de Kendall se logró describir los resultados y el contraste de la hipótesis.

Una vez realizado ello se pudo plantear la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones que permitieron al integrar todos los elementos mencionados lograr un trabajo conciso sobre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

El Autor

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.-Descripción de la Realidad Problemática

Campodónico y Arévalo (2019), sostiene que la gestión de cobranzas son actividades y estrategias para que los clientes paguen sus deudas y para que ello se haga efectivo se debe priorizar el contacto con los clientes, la comunicación y el entorno del negocio. Esto indica que en la gestión por cobranzas se recuperan las deudas que no se cancelaron a tiempo.

Acuña (2020), sostiene que la morosidad:

Hace referencia a la falta de cumplimiento de las obligaciones pactadas para una fecha determinada [...] la morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando (pp.32-33).

Desde que se otorga un préstamo a un cliente, existe la posibilidad de que este pueda caer en mora, por ello es importante aplicar las estrategias correctas de la gestión de cobranzas. A nivel Internacional Periche *et al.* (2020), en su investigación sostiene que la morosidad perjudica la gestión financiera de las empresas; así mismo, refiere que en América

Latina para el año 2017 la tasa promedio de morosidad llegó al 2.5%, siendo Brasil y Colombia los países con mayor registro de morosidad del 3.8% y 3.2% respectivamente, por su parte, Panamá y Chile registraron el menor nivel de morosidad con 1.6% y 2% respectivamente.

A nivel nacional Rivera *et al.* (2021), en su investigación respecto al “Gestión de Riesgo Crediticio para afrontar la Morosidad Bancaria” indica que:

En la Caja Rural de Ahorro y Crédito de Chiclayo se ofrece microcréditos en función a los requerimientos realizados por los clientes. Los últimos años, han sido de progreso, pero no escapa a las amenazas de tal forma que afectaron su capital, y también se presentaron altos niveles de morosidad, que de alguna forma se mantuvo controlada. Un acontecimiento histórico fue el fenómeno del niño del año 2017, el cual descapitalizo a los usuarios, por lo tanto, estos no pudieron cumplir con sus obligaciones con la Caja. Otro factor que está afectando actualmente a la empresa es el COVID-19, esto ha generado que los clientes no puedan laborar y por ende no tengan ingresos para poder asumir sus deudas. (p. 71)

En la Región Junín las financieras se encuentran afectadas por la mala gestión de cobranzas, por ello los clientes vienen siendo afectados por la morosidad, viéndose un alto riesgo crediticio, retrasos en sus pagos, incumpliendo los contratos de crédito; acciones que reducen la rentabilidad de la empresa.

En cuanto a los antecedentes a nivel local son similares a los otros, por ello enfocamos el problema en la búsqueda de la relación entre las variables de Gestión de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022, siendo los involucrados los clientes de la Financiera mencionada.

La presente investigación se desarrollará en la agencia San Martín de Pangoa de la financiera Confianza, en donde se busca analizar el nivel de morosidad de los clientes con relación a la gestión de cobranza.

Financiera Confianza es una entidad que atiende con ahorros, seguros y créditos para diferentes sectores, para el año 2021 época que se flexibilizaban las restricciones con respecto a la pandemia COVID-19 se tuvo unas colocaciones de más de 20 millones de soles, siendo auspicioso debido a que el Perú atravesaba proceso de reactivación en su economía, Pangoa no es ajeno a ello, cabe mencionar que este tipo de colocaciones con respecto al año 2019 que fue antes de la pandemia se incrementó en un 11% del monto que se recaudó a finales de ese año, podríamos suponer que son datos positivos pero debemos mencionar que el incremento de la mora también tu una creciente debido a diversos motivos ocasionados por el COVID19.

**Tabla 1.**

*Colocación de créditos Financiera Confianza Agencia Pangoa*

<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>2019</b>	14,566,000.00	27%
<b>2020</b>	18,369,000.00	35%
<b>2021</b>	20,101,000.00	38%
<b>total</b>	53,036,000.00	100%

Nota. Tabla elaborada en función a la información dada por la financiera confianza

Sin embargo, en la Financiera Confianza agencia Pangoa, como toda entidad financiera se traza metas cada año para manejar la morosidad, a ello se puede observar de acuerdo a la Tabla 2 sobre el ratio de mora real en la institución para la agencia el mejor panorama fue el año 2017 donde estaba por debajo del 3% meta trazado por la financiera llegando a tener un 2.13% de mora como indicador, a efectos de ello dado las circunstancias pos COVID se está llegando a tener un ratio de 5.37% como indicador de medida, esto indica una preocupación constante para la gerencia, analistas, recuperadores entre otros.

**Tabla 2.***Morosidad en Financiera Confianza Agencia Pangoa*

	2017	2018	2019	2020	2021
Ratio Mora Real	2.13%	3.24%	3.20%	5.07%	5.37%

Nota. Tabla elaborada en función a la información dada por la financiera confianza

Frente a ello, el trabajo pretende recomendar diversas estrategias que mejoren su proceso sobre la gestión de cobranzas, además que pueda permitir reducir el índice de morosidad en la financiera y con ello también mejorar la rentabilidad de la misma.

**1.2.-Delimitación del Problema*****1.2.1.-Delimitacion Espacial***

La investigación tuvo como unidad de análisis a los clientes de la Financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa, que está ubicada en la provincia de Satipo, Departamento de Junín.

***1.2.2.-Delimitacion Temporal***

Dado las características del trabajo la data como las bases teóricas para su análisis esta tomado preferentemente desde el año 2018, siendo el año de ejecución el 2022.

***1.2.3.- Delimitación Conceptual***

El trabajo se encontró circunscrito en función de las bases teóricas que existan sobre las variables en estudio debido a su relevancia de estudio en administración.

**1.3.-Formulación del Problema*****1.3.1.-Problema General***

P.G.- ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?

### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

- P.E.1.- ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?
- P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?
- P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?

### **1.4.-Justificación**

#### ***1.4.1.-Social***

Debido a la importancia del presente trabajo su relevancia social está centrado en beneficiar a la entidad que es la unidad de análisis debido a que permitirá generar soluciones viables, disminuyendo el nivel de morosidad de los clientes; lo que se reflejará en un futuro en mayores ganancias de la financiera, además también se beneficiaran la población debido a que tendrán a disposición una entidad capaz de atender la demanda de todos sus clientes, permitiéndoles desarrollar sus emprendimientos.

#### ***1.4.2.-Teórica***

La investigación se centró en la revisión de cada una de las bases teóricas surgidas de las variables gestión de cobranzas y morosidad, la cual fundamentan el tema de estudio analizando su relación, además el estudio servirá a los futuros investigadores.

#### ***1.4.3.-Metodológica***

El trabajo a realizar estructuro un instrumento de investigación válido y confiable, que permitirá servir de modelo para futuras investigación que se relacionan con nuestro tema a tratar.

## **1.5.-Objetivos**

### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.- Determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022.

### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

- O.E.1.- Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022.
- O.E.2.- Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022.
- O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.-Antecedentes**

##### ***2.1.1.-Antecedentes nacionales***

Acuña (2020), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Tributación Nacional e Internacional “Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la institución educativa privada Algarrobos de Chiclayo 2019” Universidad Señor de Sipán; cuyo objetivo fue elaborar una estrategia de gestión en cobranza basada en la dinámica del proceso para la reducción de los índices de morosidad de los padres de familia del colegio Algarrobos de la Ciudad de Chiclayo-2019; la investigación es de tipo analítica, descriptiva y propositiva, de diseño no experimental, como instrumento se usó la ficha documental y el cuestionario, y como técnica la encuesta y entrevista; en donde su muestra estuvo constituido por 446 padres de familia del colegio Algarrobos; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) Estableciendo las líneas de acción respecto proceso de cobranza y su dinámica a su vez que esta sea efectiva, bien recibida por las familias, es importante para las familias debido a que el 70% de estas consideran que aplicar una estrategia en gestión

de cobranza puede influir significativamente en el pago de pensiones de familias que tienen retraso. (p. 67)

(2) El colegio Algarrobos históricamente no ha realizado una gestión de cobranza porque las familias eran muy solventes económicamente, pero con el transcurrir del tiempo se ha ido perdiendo el poder adquisitivo de las familias adicionalmente las normas peruanas que protege al consumidor ha ido dejando sin armas a las instituciones educativas para poder realizar la gestión de cobranza, ya que esta vela porque los clientes de la empresa se mantengan a día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación con la institución. (p. 67)

(3) En la investigación se ha podido determinar los motivos del atraso del pago del servicio educativo del Colegio Algarrobos por parte de los padres de familia los cuales el 69% no tiene problemas en pagar puntual, el 10% ha perdido su poder adquisitivo por diferentes situaciones ya sea por pérdida de trabajo, o por el negocio no anda bien, el 7% afirmó que el colegio no le recordó, el 6% tiene la costumbre de pagar a final de año, el 4% se olvidó o no le alcanza el tiempo, el 2% problemas de salud, 1% pocos accesos a lugares de pago y el 1 por % cuotas son altas. (p. 67)

(4) La investigación se ha determinado las percepciones y expectativas de los padres de familia morosos respecto al servicio y a la propuesta promocional de cobranza del Colegio Algarrobos el 70% considera que aplicar una estrategia en gestión de cobranza puede influir significativamente en el pago de pensiones de familias morosas. (p. 67)

(5) Después de realizar un análisis a las cuentas por cobrar se logró y los cuadros de morosidad de los 5 últimos años se diagnosticaron e identificaron que el índice promedio es el 8.15 % de morosidad anual. (p. 67)

(6) Se ha elaborado una estrategia de cobranzas para reducir el índice de morosidad de los padres de familia del colegio Algarrobos, la cual consta de 3 etapas. Primera Etapa: Creación del Área de Tesorería o Cobranza, segunda etapa: Capacitación al personal administrativo encargado de la gestión de cobranza y Tercera Etapa: conocer al padre de familia. (p. 68)

Sanchez, Darwin (2020), en su tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público “Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén” Universidad César Vallejo, Perú; cuyo objetivo general fue proponer un sistema de gestión de cobranzas para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi Banco Jaén, donde aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo propositiva descriptiva y de diseño no experimental, en donde su muestra estuvo conformada por 9 colaboradores, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, análisis documental y fichas de observación; lo cual llevó a los siguientes resultados:

(1) Con la evaluación de nuestro análisis podemos concluir que si aplicamos al pie de la letra las propuestas diseñadas por nuestra investigación se podrá realizar una mejorar y crecimiento en morosidad en la empresa de para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De Mi Banco Jaén Por tanto con la evaluación del análisis documental, acepta que la morosidad si transgrede en la rentabilidad de MI BANCO. (p.49)

(2) El nivel de morosidad del año 2018 de MIBANCO se ha incrementado en relación con el año 2017, respectivamente, a pesar de que las ventas disminuyeron la morosidad se elevó. Esto debido a que los usuarios han convertido la morosidad en un hábito, lo que significa que MI BANCO no está gestionando adecuadamente el rubro de cuentas por cobrar. (p. 49)

(3) Realizando análisis comparativo en los resultados de los reportes de cobranza del 2018-2017 se concluye que la morosidad ha aumentado, la cobranza de efectividad del año 2018 en relación con la cobranza en el año 2017 ha bajado causan aumento en la cartera morosa, sobre las ventas de créditos también disminuyó, ya que va de la mano la cobranza que se realiza. (p. 49)

(4) La empresa MIBANCO para gestionar su cobranza y disminuir la morosidad aplica políticas de cobranza financieras, como el de giro de las cuentas por cobrar, lo que indica un promedio de recuperación de la cobranza es discontinua, lo que les está llevando a una limitación de otorgación de créditos limitada obligándolos a recurrir a nuevas habilidades de cobranza para mejorar el índice de morosidad y el servicio que ofrecen. (p. 49)

Núñez (2020), en su tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública “Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarney, 2020” Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue “determinar la relación en la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarney, 2020”; donde aplicó el tipo de investigación básica, diseño descriptivo correlacional, no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo conformado por 20 trabajadores, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad, de 0.688, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.002), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual establece que existe una relación positiva la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarney, 2020. (p.36)

(2) Se encontró respecto al nivel de la gestión de cobranza, que de acuerdo al 75% de los trabajadores, se encuentra en un nivel regular, mientras tanto, un 10% afirma se encuentra en un nivel deficiente y un 15% manifiesta que está en un nivel bueno.

(p.36)

(3) Se encontró respecto al nivel de morosidad, que casi la totalidad de los trabajadores, es decir, el 90% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel medio, mientras tanto, solo un grupo conformado por el 5%, lo califica en un nivel bajo. (p.36)

(4) Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión impuestos municipales, de 0.602, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.004). (p.36)

(5) Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión arbitrios municipales, de 0.652, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000). (p.36)

(6) Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión inadecuada conciencia tributaria, de 0.633, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000). (p.36)

(7) Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la variable gestión de cobranza y la dimensión liquidez, de 0.669, con un nivel de significancia bilateral al 1% (0.000) (p.36)

Campodónico y Arévalo (2019), en su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público “Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018” Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, cuyo objetivo general fue “Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018”,

donde aplicó el enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, se aplicó la técnica de la entrevista y análisis documental, y cómo instrumento la guía de entrevista y guía de análisis documental, en donde su muestra estuvo conformada por 02 colaboradores; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) Las actividades efectuadas en la gestión de cobranza son el análisis de la cartera del cliente, la aplicación de estrategias de cobranza y el seguimiento del pago, las mismas que son desarrolladas de manera inadecuada en un 64%, lo cual afecta negativamente en la liquidez de la empresa. (p.38)
- (2) Se concluye que las deficiencias en la gestión de cobranzas, es la falta de emisión y aplicación de las notificaciones, la falta de llamadas telefónicas, y cronogramas de mensajes para prevenir al cliente del vencimiento de la deuda, y por último la falta de personal capacitado para efectuar las cobranzas. (p.38)
- (3) La liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. presenta índices inferiores en el 2018, como es el caso del capital de trabajo con S/. 106,056. 00, y la ratio de liquidez general que únicamente alcanzo 1.23. (p.38)
- (4) Con respecto al objetivo general, se aceptó la hipótesis que señala la gestión de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018, por cuanto se evidencio deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez de la empresa. (p.38)

Pariona (2019) en su tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública “La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018” Universidad César Vallejo; cuyo objetivo general fue “Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018”, donde aplicó el método hipotético

deductivo, de nivel explicativo, no experimental; aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, en donde su muestra estuvo conformada por 70 colaboradores, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) Se determinó la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación al 36.4%.

Lo cual muestra que existe influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Debido a que es importante lograr el cumplimiento de los pagos consecutivamente que permite la sostenibilidad de la gestión municipal a través de las políticas públicas que generen beneficio a los vecinos de la jurisdicción. (p. 76)

(2) Se determinó la influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación al 25,2%. Lo cual muestra que existe influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Sin embargo, es importante para planificar, diseñar, organizar y ejecutar el proceso de la cobranza para incrementar la recaudación tributaria del gobierno local. (p. 76)

(3) Se estableció la influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación al 22,5%.

Lo cual existe influencia de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Es necesario, mejorar el gobierno electrónico del gobierno local que permita realizar pagos en línea a través de una plataforma establecida. Es decir, esto es uno de los ejes de política de moderación de la gestión pública estipulado en el Decreto Supremo 004 – 2013- PCM. (p. 76)

(4) Se estableció la influencia del trabajo del cobrador en la recaudación al 34%. Lo cual existe influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Asimismo, es importante que la parte operativa tenga soporte logístico para llevar a cabo la gestión de cobranza,

sobre todo en el distrito de San Martín de Porres, por contar con zonas de difícil acceso. (p. 76)

(5) Se determinó la influencia de la recepción de la cobranza en la recaudación al 37,6%. Lo cual existe influencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2018. Asimismo, es importante que los contribuyentes hagan seguimiento a los pagos pendientes ejecutados sin lugar a dudas, para verificar los saldos pendientes de cobranza. (pp. 76-77)

### **2.1.2.-Antecedentes Internacionales**

Carvajal (2020) en su tesis para optar el título de Magíster en Sistemas de Información e Inteligencia de Negocios “Desarrollo de un modelo predictivo de morosidad de cartera de la línea de fianzas de una Empresa de Seguros” Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE; teniendo como objetivo general de crear un modelo predictivo basado en técnicas de minería de datos que permita identificar el comportamiento de la morosidad de los clientes de la línea de fianzas para definir estrategias que permitan mejorar la gestión de cobro de las pólizas, donde aplicó el estudio de enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo exploratoria y descriptivo, de método científico y de diseño deductiva, llegando a las siguientes conclusiones:

(1) El análisis inicial y levantamiento de información cualitativa a la línea, permitió definir los principales problemas y tener un conocimiento global del manejo actual de cobranzas. También se pudo evidenciar las hipótesis que mantenía la línea respecto a su cartera, los procesos manejados actualmente, y la forma en la que se extraen y elaboran los reportes correspondientes a clientes morosos. Esta información fue muy valiosa ya que gracias a todo lo identificado se pudo desarrollar de una mejor manera el proceso de modelamiento y de selección del algoritmo adecuado. (p. 115)

(2) En respuesta a los objetivos dos y tres y basado en los análisis realizados en el estudio del arte y en la investigación desarrollada para el presente proyecto se corrieron tres tipos de modelos: Bayes, Redes Neuronales y Árbol de decisión, de los cuales las Redes Neuronales obtuvo los mejores resultados con una precisión de 92.35%. La herramienta seleccionada para el desarrollo de la tesis fue RapidMiner; la misma que demostró ser sólida e intuitiva, que permite realizar múltiples modelos y que ofrece a sus usuarios un sinnúmero de funciones para facilitar su trabajo. Además, se usó Tableau como una plataforma de análisis visual, la cual demostró sus fortalezas para representar y entender la información que fue obtenida en este proyecto. (p. 115)

(3) Para la selección del mejor modelo se analizaron ocho métricas, las cuales se obtuvieron por cada uno de los modelos que fueron elaborados. Al analizar estos indicadores se seleccionó el modelo de Redes Neuronales, ya que, de ocho indicadores evaluados, seis obtuvieron los mejores resultados. El modelo ganador obtuvo una exactitud del 92,35%, una precisión del 90,17% y un error del 7,65%. Por tanto, se demostró su solidez y buen desempeño. Posterior a esto se validó con el negocio los resultados obtenidos y se corroboró que es una muy buena alternativa para ponerla en práctica en la empresa. (p. 116)

(4) El modelo seleccionado responde a las necesidades de la empresa y le permite anticiparse y tomar decisiones más ágiles, además de poder definir estrategias en base a los segmentos establecidos. Contar con alertas permite que la empresa sea más proactiva y no se maneje de la forma reactiva que lo ha venido haciendo. (p. 116)

(5) Las nuevas tecnologías de la información permiten a las empresas optimizar sus recursos y tomar decisiones más acertadas. El uso de técnicas de minería apalancadas en las diferentes herramientas existentes en el mercado, permiten desarrollar modelos robustos que den respuestas a los interrogantes de las compañías. En el caso del

presente proyecto, se pudo solventar la gestión de cobranzas para brindar herramientas que faciliten su gestión y mejoren los indicadores correspondientes a la morosidad. (p. 116)

Macías (2018), en su tesis para optar el grado de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial “Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo general de determinar la influencia de las metodologías de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, sucursal del cantón Pichincha, para hacer más eficientes las colocaciones productivas, se usó el método bibliográfico e inductivo, descriptivo e histórico para la investigación, se aplicó el instrumento de cuestionario y la técnica de encuesta, en donde su muestra estuvo constituida por 330 clientes del Banco Nacional de Fomento en su sucursal de Pichincha, llegando a las siguientes conclusiones:

(1) Los parámetros establecidos en Basilea II, así como los generales implementados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en cuanto a la estructura de las metodologías de riesgo crediticio, son cumplidos y respetados por el Banco Nacional de Fomento en todas sus agencias, sucursales y zonales, entre esas la del cantón Pichincha. De igual manera, las condiciones de créditos, como garantías, plazos, desembolsos y métodos de recuperación, están acorde a características de los usuarios de los servicios de la institución. (p. 67)

(2) Ha existido a nivel histórico, la creación de una mala imagen y credibilidad institucional (y en general en las empresas públicas), lo que aporta a que el riesgo moral crezca en quienes reciben financiamiento a través del Banco Nacional de Fomento, lo que incide en el crecimiento de la morosidad. (p. 67)

(3) Están fallando ciertas actividades de importancia en la medición del riesgo, que son responsabilidad institucional y que tienen influencia directa en el incremento de la morosidad, tal como el seguimiento al destino del crédito acordado, la falta de promoción y adquisición del seguro ante gran cantidad de eventualidades naturales que pueden presentarse en las actividades productivas de los clientes, y el no adecuado uso del proceso de reestructuración. Otro de los parámetros internos propios de la entidad, que se vuelve una problemática dentro de los procesos de concesión, es la poca transparencia con que se manejan los procesos de concesión, y sobre todo de recuperación de los dineros entregados vía crédito. (p. 67)

(4) En referencia a los clientes, la crisis económica, así como las eventualidades presentadas por la naturaleza (principalmente en el ambiente agrícola y ganadero), se presentan como grandes inconvenientes para el cumplimiento de los dividendos acordados por los créditos. (p. 67)

Huelgos y Esguerra (2020), en su tesis de Grado para Optar al Título de Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral “Modelo de Gestión de Riesgo al Proceso de Adjudicación de Crédito en las Cooperativas de Aporte y Crédito de Ibagué” Universidad Cooperativa de Colombia; teniendo como objetivo general “Diseñar un modelo de gestión de riesgo al proceso de adjudicación de crédito en las Cooperativas de Aporte y Crédito de Ibagué”, donde aplicó la investigación es documental, descriptivo, se basa en las técnicas de observación, recolección de documentación, y análisis de la información, lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

(1) Las empresas se exponen hoy en día a múltiples riesgos internos y externos, los cuales de no ser tratados a tiempo tienen repercusiones importantes, llegando incluso a poner en riesgo la operación de las organizaciones. Para el caso puntual de la Cooperativa de Aporte y Crédito COOSOLIDARIA se logró, como primera medida

identificar su proceso para la adjudicación de los créditos, el cual sigue una línea de tiempo y unos procesos sencillos pero relevantes, los cuales deben ser observados con detenimiento y total rigurosidad, pues cada uno de ellos influye de cierta manera en cuidar y garantizar la misión y los objetivos estratégicos de la cooperativa. El hecho de que todos los involucrados en el proceso realicen su tarea con la mayor diligencia posible, asegurará que haya una fluidez en los procesos de desembolso de los créditos, pero más que eso, que la cooperativa cuente con una cartera sana y un riesgo de liquidez bajo, al otorgar los créditos a las personas que cumplan con todos los requisitos exigidos. (p. 42)

(2) Las directrices de las Supersolidaria en cuando al establecimiento de un modelo de gestión de riesgos son claras, y tienden a proteger a las cooperativas brindándoles la orientación para que establezcan estos modelos. En el caso puntal de COOSOLIDARIA, se esboza un modelo de gestión de riesgo, partiendo del conocimiento de su proceso de adjudicación de crédito y de la identificación de los riesgos a los que se encuentra expuesto este proceso, con el ánimo de minimizar al máximo el impacto que podría generar un riesgo de liquidez para la empresa. (p. 42)

(3) Una herramienta fundamental que ayuda a la prevención de los riesgos en la empresa es la matriz de riesgos, la cual debe ser cuidadosamente elaborada por los individuos involucrados en el proceso, y la cual será una guía clave para blindar, tanto el proceso como a la empresa, de cometer errores que puedan afectar la operación y el buen nombre de la organización. (p. 42)

Coronel (2019), en su tesis para optar el grado de Magister en Finanzas y Gestión de Riesgos “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle” Universidad Andina Simón Bolívar; siendo su objetivo general “Diseñar un modelo para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas de ahorro y

crédito del segmento 4, para la recuperación de la cartera de crédito de consumo vencida”, donde aplicó el nivel exploratorio descriptivo, de enfoque cuantitativo, en donde trabajó con fuentes de información secundaria, llegando a las siguientes conclusiones:

- (1) El sector de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, se encuentra en un proceso de debilitamiento patrimonial, debido a las abultadas pérdidas que debe afrontar por el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, incidido básicamente por un inadecuado esquema de gestión de cobranzas. (p.89)
- (2) El consumo de los hogares, especialmente de la clase media, ha sido un puntal para mantener el crecimiento del PIB, sin embargo, su aporte está condicionado a la disponibilidad de dinero que exista en la economía, por lo que, de existir una contracción del circulante, se pondría en evidencia con mayor rigor los problemas de sobreendeudamiento que actualmente mantiene un determinado segmento de la población. (p.89)
- (3) El indicador de morosidad de la cartera de crédito de consumo se lo ha mantenido estable artificialmente a través del castigo de cartera, o mediante la absorción por nueva colocación, por lo que dicho indicador, por sí solo no constituye una descripción confiable del nivel de incumplimiento que tienen los socios respecto a la cooperativa. (p.89)
- (4) Los modelos de evaluación del riesgo, tales como el scoring, no constituye una herramienta confiable, por cuanto los criterios para la clasificación de la cartera de crédito, en muchas ocasiones, ha sido mal interpretado, utilizándose la fuente de pago, el destino del crédito o ambos de manera indistinta, dependiendo del factor que más favorece al socio, por lo que la base de datos no guarda uniformidad ni consistencia para la elaboración de modelos econométricos. (p.89)

Barrera (2018), en su tesis para optar el título de Magíster en Finanzas “Estrategias Financieras y Administrativas para reducir el riesgo crediticio en BanEcuador Agencia Riobamba” Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; siendo su objetivo general de diseñar estrategias financieras y administrativas para disminuir el riesgo crediticio en BanEcuador Agencia Riobamba, se aplicó el método analítico sintético, deductivo, descriptivo, histórico-lógico, la investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo transversal y de diseño no experimental , en donde su muestra estuvo constituida por 14 empleados del área de crédito y cobranza, se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; lo cual ayudó a llegar a las siguientes conclusiones:

- (1) Se concluye que la cartera improductiva de la entidad no ha sido evaluada en base a indicadores de rentabilidad, tampoco se ha establecido políticas estratégicas para la reducción del riesgo crediticio por esta razón se ha generado el incremento del índice de morosidad, sin embargo, el balance del Banco demuestra otro escenario debido a las transferencias respectivas de activos de riesgo a la liquidadora BNF. (p. 112)
- (2) En el entorno económico actual, el análisis de riesgo crediticio resulta muy variante, razón por la cual las premisas tradicionales y métodos retrospectivos dificultan su administración, el mundo cambiante exige evaluar el riesgo con un nuevo giro para obtener un enfoque más óptimo y garantizar el éxito de la institución. (p. 112)
- (3) En los resultados obtenidos de la investigación mediante la aplicación del trabajo indicativo de campo y observación, se demuestra que en BanEcuador Agencia Riobamba existe desconocimiento en los directivos y el personal del área de crédito, cobranza y legal, sobre técnicas de recuperación y administración de portafolios, lo que ha impedido el establecimiento de políticas estratégicas que ayuden a disminuir la cartera improductiva evitando así el incremento del índice de morosidad, de este

modo se concluye que un correcto análisis crediticio basado en los indicadores financieros y de gestión establecidos, así como el oportuno seguimiento de la operación financiada hará conocer al cliente que tener un crédito no es un derecho sino un apoyo por parte de la Institución Financiera. (p. 112)

(4) La aplicación de las estrategias para la administración de riesgo está enfocada a la consecución de los objetivos institucionales y se constituyen en oportunidades para ofrecer a los clientes potenciales productos y servicios que posee el Banco, contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades en aras de la inclusión económica de los sectores vulnerables. (p. 112)

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1.-Variable Gestión de Cobranza**

#### **2.2.1.1.-Definición de Gestión de Cobranza.**

Campodónico y Arévalo (2019), la gestión de cobranzas son actividades y estrategias para que los clientes paguen sus deudas y para que ello se haga efectivo se debe priorizar el contacto con los clientes, la comunicación y el entorno del negocio.

Por su parte, Ramírez (2020), señala que la gestión de cobranza “es el conjunto de actividades, estrategias o acciones coordinadas, que aplicadas de forma adecuada y en el momento oportuno permite recuperar deudas y a la vez mantener al cliente, en quien se genera una cultura de pago” (p. 24)

En la misma línea, Nuñez (2020), sostiene que la gestión de cobranzas es un “conjunto de acciones que se da de forma coordinada, las cuales son aplicadas de forma oportuna a los contribuyentes con la finalidad de lograr la recuperación del incumplimiento de los pagos” (p.8). Así mismo, el autor sostiene que la gestión de cobranzas se vuelve más efectivo de acuerdo con las estrategias implantadas, permitiendo una mejor probabilidad de las cobranzas.

Díaz y Flores (2019), afirma que la gestión de cobranzas “como procesos y procedimientos que una empresa puntualiza con la finalidad de cobrar sus servicios prestados a sus clientes para recuperar su liquidez del crédito concedido y al mismo tiempo mantener una buena relación productiva con el cliente”. (p. 63)

Para Pariona (2019), la gestión de cobranzas se refiere al recupero de las deudas por cobrar, las cuales el cliente no logró cancelar a tiempo. Siendo realizado este cobro por personal capacitado de la institución.

Dado que las financieras tienen como fin otorgar dinero a sus clientes para diferentes actividades, Mogollón (2021) sostiene que la gestión de cobranzas es:

Una herramienta importante para la gerencia financiera la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, por lo tanto, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total, rigiéndose por el principio básico que una venta al crédito solo está realizada cuando el valor de la misma ingresa a la caja. (p.264)

“La gestión de Cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, en nuestro caso el padre de familia se procura que mantenga un buen comportamiento al conocer la estrategia de cobranza” (Acuña, 2020, p. 53).

Asimismo, Uquillas y Carrera (2018), establecen que la gestión de cobranza es una actividad solicitada por los clientes de un Call Center, ya que es una etapa fundamental en la administración de créditos masivos, por tanto, si no se cuenta con las herramientas que permitan un proceso efectivo y ágil se pueden generar desincentivos a los clientes deudores con relación al pago de sus obligaciones. (p. 90)

Esto indica que gracias a la adecuada gestión de cobranzas una empresa maximiza sus ganancias.

“La gestión de cobranza, permite que los clientes puedan seguir siendo sujetos de crédito, pues al no caer dentro de la relación de cliente moroso, pueden mantener su nivel crediticio, y mantener el negocio de los créditos en buen estado” (Pariona, 2019, p. 22).

“La gestión de cobranzas es parte de la administración financiera del capital del trabajo, mediante la conducción de las cuentas se logra reducir el riesgo de una crisis de liquidez y de ventas.” (Tapia, 2018, p. 77)

### **2.2.1.2.-Dimensiones de la Gestión de Cobranza.**

#### **2.2.1.2.1.-Pago de deuda.**

“Es el pago que debe hacer la persona o institución que haya adquirido una o más deudas en un periodo de tiempo determinado”. (Coll, 2020)

Pérez y Gómez (2019), indica que el pago de deuda está asociada a la promesa de pago de la persona garante para así mantener una deuda controlada y un control de ingresos.

“El pago de deuda es un deber y derecho. El deudor al pagar, cumple con el deber que emana de la relación obligacional asumida. Pero no solo tiene el deber de pagar. También tiene el derecho de hacerlo” (Osterling & Castillo, 2013, p. 67).

#### **2.2.1.2.2.-Comunicación con el cliente.**

Es la manera en donde la empresa llega a fidelizar a su cliente. (Remica, s.f.)

La comunicación con los clientes “es amplia y cruza frontera, mantener una buena comunicación con el cliente es establecer una cadena de valor, siempre el cliente desea ser bien atendido, que soluciones sus necesidades” (Freire *et al.*, 2020, p. 4)

La comunicación con los clientes “juega un papel fundamental, pues se convierte en el sistema generador de esas interacciones y relaciones sustentables entre la empresa y sus clientes” (Durán & Cisneros, 2020, p. 185)

### **2.2.1.2.3.-Entorno del negocio.**

“Es el conjunto de factores que influyen en la actividad de una compañía. Pueden tener un origen interno o externo y son de distinta naturaleza”. (Westreicher, 2020)

Según Varios Autores (2013), el entorno del negocio viene a ser un sistema empresarial, que es el:

Son varios los subsistemas que componen el sistema empresarial. Los más importantes son el de producción, el comercial, el financiero y el de recursos humanos. [...] Todos ellos se relacionan en mayor o menor medida con el entorno, lo que deberá tenerse en cuenta para diseñar el proyecto empresarial. (p. 16)

“El entorno del negocio es infinito e incluye todo lo que está fuera de la organización; así, las estrategias en las empresas no surgen de la nada. Y deben responder al entorno del negocio en que se encuentre inmersa la empresa.” (Arano *et al.*, 2012, p. 62)

### **2.2.1.3.-Importancia de la Gestión de Cobranza.**

Siendo la gestión de cobranzas una actividad en donde lo importante es tener una buena relación con el cliente, en donde este último tenga al día todos sus pagos; Pariona (2019), sostiene que:

La gestión de cobranza de suma importancia para la empresa, los plazos de cobranza tienen plazos establecidos dentro de nuestra política comercial. Es por ello que el incumplimiento de estos plazos redundará en efectos negativos en los resultados financieros. Debido a ello es que la gestión de cobranza, necesita de metas y objetivos, que, de ser conseguidos, son muy importantes para conseguir los resultados proyectados por la administración de la empresa. Asimismo, la gestión de cobranza, después de la gestión de ventas, debe tener alta prioridad para conseguir los ingresos y liquidez que requiere la Buena gestión empresarial. El proceso de cobranza debe estar bien establecido, con reglamento claro y responsabilidades definidas. Estos procesos

están definidos en base a las estrategias planteadas por la dirección. Con ello generaremos un flujo de caja saludable y consecuentemente el logro de las metas y objetivos de la empresa. (p.30)

#### **2.2.1.4.- Teorías sobre Gestión de Cobranza.**

##### ***2.2.1.4.1.-Teoría del Crédito.***

Ludwig (2012), en su investigación respecto a la teoría del dinero y del crédito menciona que se dividen en diferentes fases: la primera es la naturaleza del dinero donde el dinero es un bien líquido, la segunda es el valor del dinero donde el poder adquisitivo de la unidad monetaria previene de que el dinero pueda cumplir su función por escasa que sea, la tercera es el dinero y banca donde el sistema monetario debe funcionar con el sistema de emisión de billetes del banco y que funciones sin el respaldo del metal, y por último la cuarta es la reconstrucción monetaria donde se evite la inflación.

El crédito íntimamente se refiere a la transferencia de bienes reales; sin embargo, en la economía natural y hasta la actualidad el dinero cambió esta operación; Ramos (2017), sostiene que:

Debido a que se interpone el dinero, el cambio directo de la economía natural de cambio se divide en dos partes independientes: la venta y la compra; en la economía crediticia el crédito reemplaza al bien de cambio de tal forma que son vendidos bienes contra promesa de recibir en el futuro el mismo o análogo valor, o sea a crédito. Se habla entonces de que alguien “tiene” crédito o “disfruta” del crédito, cuando se le presta confianza, pues sin la confianza del otorgador del crédito no se efectúan estas operaciones. Al investigar lo que significa “confianza” en la operación crediticia, se reconoce el ofrecimiento de una garantía de que el tomador del crédito cumplirá con sus obligaciones resultantes de la operación de crédito y que, por consiguiente, el dador de crédito no sufrirá pérdidas. Es así como la seguridad ideal que ofrece la

confianza puede ser remplazada por una seguridad real y, por ende, el crédito real prendario remplaza al crédito personal basado en la confianza. (p.10)

#### **2.2.1.4.2.-Teoría del intercambio.**

Morales (1978), menciona que La teoría del intercambio propuesta por Homans en el año 1961:

Intenta ser una teoría general de la interacción cuyo objeto de estudio son los fenómenos grupales de conformidad a las normas, cohesión, «status» grupal, poder y similares. Tradicionalmente se había considerado que estos fenómenos tenían escasa o nula relación entre sí y se investigaban separadamente, produciéndose, como consecuencia, una situación de notable fragmentación teórica. A remediar tal situación dirigirán sus esfuerzos los teóricos del intercambio, cuya meta será precisamente proporcionar un marco teórico unitario capaz de integrar todos o la mayor parte de los resultados empíricos relativos a la interacción en los pequeños grupos. (p. 129)

Para Ramos (2017), esta teoría “explica el cambio social y la estabilidad como un proceso de intercambio de negocios entre personas, postula también que todas las relaciones están formadas por los costos y beneficios o recompensas y también una comparación de alternativas”. (p.11)

#### **2.2.1.4.3.-Teoría Económica.**

Krugman (1997), establece que la teoría económica se basa en la interacción de la economía con los agentes económicos como el comercio internacional y la localización de actividades productivas; esta teoría establece que el país que exporta sus productos son para aquellos países que tienen recursos naturales y capital en gran cantidad.

Tiene como fin el funcionamiento de las economías y la interacción de los agentes económicos; Ramos (2017), sostiene que:

La teoría económica, dada la complejidad de los procesos que estudia y con el fin de analizar la interacción entre causa y efecto, aísla ciertas variables bajo estudio de la variada realidad social y las libera de todos los otros factores de influencia. De este modo, se basa en la hipótesis de que esas variables seleccionadas son inalterables y, por lo tanto, las demás relaciones quedan fuera del análisis. Los modelos teóricos con este alto grado de simplificación permiten representar en funciones matemáticas las modificaciones que sufre una variable (como el consumo, el ahorro, la producción, etc.) económica como consecuencia de la variación de otras magnitudes. (p.12)

### **2.2.1.5.- Etapas de la Gestión de cobranza.**

Acuña (2020), establece tres etapas de gestión de cobranza importantes:

**2.2.1.5.1.-Cobranza administrativa.** Se realiza cuando los créditos o servicios se encuentran en la etapa inicial del atraso con fecha reciente de vencimiento o hasta 90 días de atraso. (p. 21)

**2.2.1.5.2.-Cobranza extrajudicial.** Se realiza cuando se han agotado todas las acciones administrativas y los recursos disponibles para tratar de obtener el pago y recuperación de parte del deudor y este no se da en los términos pactados esta es una segunda etapa de la cobranza que tiene hasta 120 días de atraso. (p. 21)

**2.2.1.5.3.-Cobranza judicial.** En esta etapa se inicia el proceso de cobranza, dependiendo del título del cobro. Si el monto de la deuda amerita iniciar un proceso judicial se realiza. (Campodónico y Arévalo, 2019)

### **2.2.2.-Variable Morosidad**

#### **2.2.2.1.-Definición de Morosidad.**

El término “mora” significa demora en el cumplimiento de un deber; por lo tanto, al individuo quien no cumple con el pago de su deuda se le llama “moroso”; por ello, se considera que un cliente es moroso cuando no cumplió con la obligación de pago que este

tenía. Así mismo, Acuña (2020), sostiene que “La constitución de morosidad de un deudor es la consecuencia inmediata en la cobranza de intereses moratorios como resarcimiento de los daños y perjuicios que causan al acreedor el no tener a tiempo el pago pactado”. (p. 26)

Periche *et al.* (2020), afirma que “La morosidad es una variable de gran relevancia para una entidad financiera, pues a través del índice de morosidad permite medir el desempeño de las entidades”. (p. 206)

Por su parte, Nuñez (2020), sostiene que la morosidad se genera por individuos, quienes por diversos factores se retrasaron en el pago de sus deudas.

“La morosidad genera y resulta ser una un daño: falta de confianza en el sistema financiero y el retiro de algunos mercados [...] La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago asumidas” (Heredia & Torres, 2019, pp. 93-94)

Auccapuclla y Velasquez (2019), definen a la morosidad como un:

Incumplimiento de pago o endeudamiento que no fue pagado dentro de su plazo de vencimiento que puede generar gastos adicionales en el proceso de su extinción y representa un importante indicador de medición del riesgo crediticio que es causada por diversos factores. (p. 9)

Mamani (2019), indica que la morosidad “se refiere generalmente al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero” (p. 6) [...] “es una merma que causa pérdidas a la empresa y representa una variable que tiene que ser monitoreada constantemente” (p. 13).

“La morosidad se da cuando no cumplen en forma puntual con las obligaciones, ya que es posible que no hayan hecho una correcta evaluación crediticia; se vence la deuda” (Zeballos, 2019, p. 14).

“Se entiende por moroso al individuo que incumple su rol al momento de cancelar una deuda, y en el ámbito empresarial es el interés que corre la empresa a la falta de cancelar sus deudas” (Santillán, 2022, p. 13).

La morosidad es “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” (Canales & Simeón, 2018, p. 29).

“Morosidad se le llama al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago” (Santa Cruz & Tacilla, 2018, p. 23).

#### **2.2.2.2.-Dimensiones de Morosidad.**

##### **2.2.2.2.1.-Incumplimiento de pago.**

Es un impago, “incumplimiento en el pago de un determinado valor monetario en la fecha acordada de liquidación” (Fortún, 2020)

“El incumplimiento de pago se traduce como rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia” (Heredia & Torres, 2019, p. 101).

“El incumplimiento de pago debe ser imputable a la parte incumplidora, ya que es inconcebible que se deba pagar lo acordado en una cláusula penal cuando el incumplimiento es el resultado de una situación de fuerza mayor” (Sánchez, 2019, p. 316)

##### **2.2.2.2.2.-Préstamo vencido.**

“Es aquel en el cual ha ocurrido un atraso en el pago, es decir, cuando un cliente no paga la cuota de su crédito dentro del plazo establecido” (Gestión, 2021).

El préstamo vencido viene a ser un crédito vencido que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015, p. 5).

### **2.2.2.2.3-Cliente deudor.**

“Deudor que se demora en su obligación de pago”. (Nuñez, 2020, p.11)

Vidal (2020), establece que:

El cliente deudor es la inmediata y fehaciente prueba de que el deudor no ha cumplido con los plazos establecidos voluntariamente dentro de la relación obligacional (vencimiento del plazo) la misma que hace que el acreedor pueda ejercer su derecho de persecución de la obligación mediante el “derecho de acción. (p.48)

### **2.2.2.3.-Factores de Morosidad.**

Existen diversos factores que influyen en la economía, conduciendo a los clientes a la morosidad; por ello Vásquez, (2019), sostiene que los factores son:

El Factor macroeconómico, son factores que se presentan a nivel nacional, es decir cuando la inflación es alta, escaso crecimiento del PBI y el aumento del tipo de cambio. Por otro lado, el Factor microeconómico, son factores internos de las empresas que carecen de una buena política de créditos, escasa o nulo incentivo a su personal para la recuperación de sus préstamos y créditos. Además, el Factor económico local, es el comportamiento económico del lugar donde se desarrolla la actividad comercial y el desarrollo de la economía local que tiende a ir en consonancia con el dinamismo económico del PBI local, a más desarrollo económico local será menor el índice de morosidad en la región o ciudad. Y por último la Idiosincrasia peruana, somos un país donde los ciudadanos no estamos acostumbrados al ahorro, al contrario, una gran parte de la población quiere aparentar lo que no tiene, dándose una vida artificial basada en el préstamo y el crédito con el dinero plástico. (p. 3)

#### **2.2.2.4.- Consecuencias de la Morosidad.**

Existen ciertas consecuencias que se generan cuando inicia lo morosidad; por ello Vásquez (2019), sostiene que se generan dos tipos de consecuencias que son:

Consecuencias para el deudor, cuando una persona natural o jurídica solicita un crédito tiene que presentar una garantía, según la política de los bancos en promedio a cuatros meses de retraso en los pagos inician acciones judiciales de embargo con el fin de cobrarse la deuda atrasada, y si no encuentran bienes materiales que cubran la deuda incluyen al aval que ha garantizado el crédito que tiene que hacerse responsable de la deuda impaga por su avalado. Y por último la Consecuencias para el acreedor, se da cuando no se gestiona bien los créditos otorgados, lo que generará que los clientes caigan en morosidad, lo que conllevará a reducir la rentabilidad de la empresa y encarecer los próximos créditos que otorgue, finalmente si no recupera los créditos otorgados tendrá pérdidas económicas. (pp. 3-4)

#### **2.2.2.5.- Teorías sobre Morosidad.**

##### ***2.2.2.5.1.-Teoría del Riesgo.***

Flores (2007), quien desarrollo la teoría de riesgo establece que “la gestión del riesgo constituye una decisión crítica para las entidades financieras, que afecta a los resultados y a la posición de solvencia a corto y mediano plazo” (p. 71)

En esta teoría la gestión del riesgo influye en las entidades financieras; afectando los resultados y la solvencia a corto y mediano plazo; por ello Gonzales, (2018), sostiene que:

Esta teoría explica que tradicionalmente los reguladores financieros han tratado de controlar el riesgo mediante el establecimiento de sistemas estandarizados de control, basados en evaluaciones externas; el nuevo entorno económico requiere modelos de gestión más sofisticados y flexibles, [...] esta teoría propone una nueva metodología para el análisis de los determinantes del riesgo de crédito, considerando tres fases

diferenciadas: la selección de los atributos más explicativos, el análisis de las relaciones funcionales existentes entre los atributos mediante el desarrollo de diversos modelos de clasificación (estadísticos y de Aprendizaje Máquina) y la validación de los resultados obtenidos a través de técnicas de remuestreo. (pp. 19-20)

#### **2.2.2.5.2.-Teoría de la Política Económica.**

Cuadrado, et al., (2010), establece que la teoría de la política económica:

Con los términos «política económica» designamos generalmente la aplicación de determinadas medidas que realizan las autoridades para conseguir unos determinados fines. La política económica, en cuanto «praxis», ha sido definida de distintas formas, aunque si se comparan las definiciones más conocidas, es posible advertir en ellas bastantes coincidencias: Se afirma que la política económica es siempre el resultado de una decisión de la autoridad (la cual puede definirse con carácter más o menos amplio; desde el gobierno, hasta otros niveles inferiores). Es siempre una acción deliberada por parte de dicha autoridad; incluso cuando aparentemente no se «hace» política económica. Y toma como referencia unos fines u objetivos deseados, y para lograrlos emplea determinados medios o instrumentos. (pp. 19-20)

### **2.3.-Marco Conceptual**

#### **2.3.1.-Marco Conceptual de Variables**

- **Gestión.** “es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo” (Westreicher, 2020).
- **Cobranza.** “Es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión” (Pérez & Merino, 2018).

- **Gestión de cobranza.** Es el proceso de planificación y generación de estrategias de cobros, con el objetivo de incentivar el pago de las deudas de los clientes (Czerny, 2021).
- **Cultura de pago.** Se refiere a concientizar a las personas con su deber de pagar sus obligaciones (Limaco, 2020).
- **Capacidad de pago.** “es un indicador que trata de medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para incumplir sus obligaciones financieras con un acreedor” (Coll, 2020).
- **Comportamiento del cliente.** “son las acciones que realiza una persona cuando compra y usa productos y servicios; tiene que ver con los procesos mentales y sociales que se dan antes, durante y después de estas acciones” (Campus Romero, 2019).
- **Financiera.** “es una agrupación cuyo giro es ofrecer servicios financieros en el área de la banca, valores y seguros. Su oferta considera desde la intermediación, comercialización de seguros, créditos y asesoramiento, entre otros” (BBVA, 2022).
- **Tasa de interés.** “es el costo de pedir dinero prestado o la recompensa por ahorrarlo. Se calcula como un porcentaje del monto que fue entregado por un prestamista en un financiamiento bancario o por una persona que lo guarda en una cuenta de ahorro” (BBVA, 2022).
- **Mora.** “Cuando existe un retraso en el cumplimiento de una obligación jurídicamente” (Acuña, 2020, p.26).
- **Endeudamiento.** “Es conseguir recursos o medios de pago que la entidad requiere para la compra de bienes de capital y también para el cumplimiento de su objeto social” (Meyhuey & Morey, 2020, p. 13).

- **Moroso.** “deudor que no cumple con el pago de su obligación asumida previamente”. (Acuña, 2020, p.26).
- **Sobreendeudamiento.** Es el estado financiero que se da cuando las personas no tienen o no pueden generar suficientes ingresos para cumplir con el pago de las deudas contraídas. Es decir, cuando las deudas superan el ingreso de las personas y, por lo tanto, no las pueden costear. (Ministerio de Economía, s.f.)

### 2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones

- **Pago.** “Puede definirse como el medio ideal de extinción de las obligaciones. El pago implica la ejecución de la obligación en las condiciones convenidas en su origen, es decir el cumplimiento dentro de los términos previstos” (Osterling & Castillo, 2013, p. 65)
- **Deuda.** “Puede consistir en el pago de capital e intereses” (Osterling & Castillo, 2013, p. 68)
- **Sistema Empresarial.** Conjunto de elementos (subsistemas) relacionados entre sí y con su entorno, encaminados a cumplir una serie de objetivos. (Varios Autores, 2013, p. 16).
- **Comunicación.** “Es el proceso de intercambiar información entre dos o más personas, utilizando un canal con la finalidad de que el mismo sea receptado” (Freire *et al.*, 2020, p. 4)
- **Empresa.** “Entidad que integra un conjunto de elementos organizados y dirigidos para alcanzar una serie de objetivos mediante la realización de una determinada actividad económica” (Varios Autores, 2013, p. 13).
- **Entorno.** “Se refiere a todos aquellos factores externos a la empresa que tengan una influencia significativa en la estrategia empresarial y que la misma no puede controlar” (Arano *et al.*, 2012, p. 63).

- ***Clientes.*** “Son los destinatarios del bien o servicio prestado por la empresa. Pueden ser consumidores finales o bien otras empresas que usan esos productos como inputs de sus procesos productivos” (Varios Autores, 2013, p. 17).
- ***Incumplimiento.*** “El incumplimiento consiste en la falta de ejecución por una parte de alguna de sus obligaciones contractuales, incluyendo el cumplimiento defectuoso o el cumplimiento tardío” (Sánchez, 2019, p. 245).
- ***Préstamo.*** Permite realizar la compra de casas, automóviles, el lanzamiento de nuevos, y el desarrollo e innovación de las empresas existentes, el desarrollo de la infraestructura del gobierno local mediante la construcción de escuelas, sistemas de alcantarillado, carreteras, etc. (Salvatore *et al.*, 2018, p. 97)
- ***Deudor.*** Opciones de financiación más flexibles que le permiten acceder a préstamos en función de sus necesidades en cada momento

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1.-Hipótesis General**

Existe una relación directa y significativa entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

#### **3.2.-Hipótesis Específicas**

- Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.
- Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.
- Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

### **3.3.-Variables**

#### ***3.3.1.-Definición Conceptual***

##### **Gestión de cobranza**

Campodónico & Arévalo (2019) la gestión de cobranzas son actividades y estrategias para que los clientes paguen sus deudas y para que ello se haga efectivo se debe priorizar el contacto con los clientes, la comunicación y el entorno del negocio.

##### **Morosidad**

Addai & Pu (2015, como se citó en Periche et al., 2020), la morosidad se refiere al “préstamo vencido, conocido también como préstamo incobrable el cual es producido por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores”. (p.207)

#### ***3.3.2.-Operacionalización***

##### **Definición Operacional de Gestión de cobranza**

La gestión de cobranzas son acciones planeadas por la empresa para que los clientes logren pagar sus deudas, en donde la comunicación y el contacto con el cliente es constante, así como, el entorno del negocio.

##### **Definición Operacional de Morosidad**

La morosidad se refiere al incumplimiento de pago de un cliente, que por diversos factores un préstamo se vence, ocasionando con ello que el cliente se convierta en un cliente deudor.

## Cuadro de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cobranza	Campodónico & Arévalo (2019) la gestión de cobranzas son actividades y estrategias para que los clientes <u>paguen sus deudas</u> y para que ello se haga efectivo se debe priorizar el contacto con los clientes, la <u>comunicación</u> y el <u>entorno del negocio</u> .	La gestión de cobranzas son acciones planeadas por la empresa para que los clientes logren <u>pagar sus deudas</u> , en donde la <u>comunicación</u> y el contacto con el cliente es constante, así como, el <u>entorno del negocio</u> .	Pago de Deuda	Promueve el cumplimiento de pago para que mejore sus ratios.	Ordinal
				Promueve la comunicación para que mejore la cultura de pago	
			Comunicación	Impulsa la objetividad del mensaje para sus clientes.	
				Establece una frecuencia continua para que mejore la comunicación	
			Entorno del Negocio	Interactúa con el cliente para que mejore la cobranza.	
				Analiza el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza.	
Morosidad	Addai & Pu (2015, como se citó en Periche et al., 2020), la morosidad se refiere al “ <u>préstamo vencido</u> , conocido también como préstamo incobrable el cual es producido por el <u>incumplimiento de las obligaciones</u> de los <u>clientes deudores</u> ”. (p.207)	La morosidad se refiere al <u>incumplimiento de pago</u> de un cliente, que por diversos factores un <u>préstamo se vence</u> , ocasionando con ello que el cliente se convierta en un <u>cliente deudor</u> .	Incumplimiento de Pago	Persuade al cliente para que evite morosidad.	Ordinal
				Ofrece alternativas de pago para que evite morosidad.	
			Préstamo Vencido	Evalúa la cartera vencida para que implemente estrategias.	
				Evalúa los plazo de pago para que mejore sus estrategias	
			Cliente Deudor	Identifica los clientes solventes para que mejore las colocaciones	
				Analiza la capacidad de endeudamiento para que mejore sus estrategias	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Metodo Universal***

Método científico según Tamayo (2003) lo define como:

El procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica [...] conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo (p.28)

Por medio de ello se podrá plantear problemas, objetivos e hipótesis estas pasaran por un análisis riguroso para poder corroborar nuestras hipótesis mediante la aplicación de la aplicación de nuestro instrumento de investigación.

##### ***4.1.2.-Metodo General***

Ñaupas et al., (2014) “El método hipotético-deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el principio de falsación propuesto por él” (p.136)

Atendiendo a esas premisas en nuestro trabajo se formulará hipótesis y estos se comprobarán a través del análisis estadístico inferencial, planteándose la hipótesis nula e hipótesis alterna que por medio de un proceso se podrá determinar si existe correlación positiva de nuestras variables.

#### ***4.1.3.-Metodo Especifico***

El trabajo a realizarse estará dado bajo los métodos histórico, comparativo y estadístico, donde Valderrama, (2013) asegura que es la que busca comparar sistemáticamente los datos obtenidos de casos encontrados durante el desarrollo del estudio, ayudando en el procesamiento, análisis e interpretación de la información, y asegurando además los resultados.

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

Esta dado bajo el tipo Básica por cuanto Ñaupas et al (2014, p.134) manifiesta que “recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, [...] es básica por que sirve de cimiento a la investigación aplicada”, por lo que busca ampliar conceptualmente las variables en estudio como también buscar encontrar la relación entre las variables de nuestra investigación.

#### **4.3.-Nivel de Investigación**

Para el estudio es definido como nivel correlacional donde Hernández y Mendoza (2018), nos mencionan que son las “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos”. (p. 81)

En otras palabras, a través de la estadística mediremos la relación de la variable Gestión de Cobranza y Morosidad aplicándosele a la unidad objeto de estudio.

#### 4.4.-Diseño de la Investigación

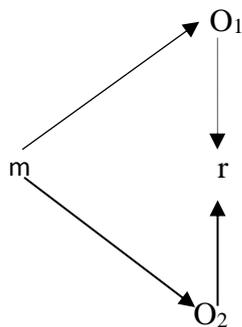
Es descriptiva donde Hernández y Mendoza (2018), lo conceptualiza como “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población” (p. 178) apoyado del estudio correlacional definido como los que “permiten al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables de estudio”. (Hernández, et al., 2018, p. 64)

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente”. (Ñaupas et al., 2014, p. 97)

Para Hernández & Mendoza (2018), el tipo no experimental es la “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p. 174)

Por lo que nuestro estudio será No experimental, de corte trasversal, de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional.

Esquema:



**Donde:**

- M: Muestra
- O1: Observación de la V1 – Gestión de Cobranza

- O2: Observación de la V2 – Morosidad
- r: correlación entre dichas variables

#### 4.5.-Población y Muestra

##### 4.5.1.-Población

Hernández y Mendoza (2018), lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 199)

Atendiendo a ello según la base de datos de la financiera confianza agencia san Martin de Pangoa se pudo obtener que los clientes particulares que asciende la empresa es de 3362 comprendidas entre varones y mujeres.

##### 4.5.2.-Muestra

Ya obtenido la población se procederá a determinar la muestra de nuestro estudio donde Valderrama (2015), lo define como un:

Subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede, difiere de ella solo en el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimos y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos, para cometer un error de muestreo dado al estimar las características poblacionales más relevantes (p. 184).

**Donde:**

<b>n</b>	=	Muestra inicial	=	?	
<b>N</b>	=	Población	=	3362	
<b>Z</b>	=	Nivel de confianza	=	95%	(1.96)
<b>e</b>	=	Error estándar	=	5%	(0.05)

<b>p</b>	=	Probabilidad de éxito	=	50%	(0.5)
<b>q</b>	=	Probabilidad de fracaso	=	50%	(0.5)

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

**Reemplazando:**

$$n = \frac{3362 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{0.05^2(3362 - 1) + 1.96^2(0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 345$$

#### **4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos**

Valderrama (2015), lo define como las “distintas formas o maneras de obtener información” (p. 194)

De ello como fuente primaria utilizaremos a la Encuesta definida por Niño (2011) como la técnica donde “La recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios”. (p. 64)

##### **4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos**

Definida por Valderrama (2015), como los “medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información” (p. 195)

Por lo que mencionaremos que se utilizara Cuestionario donde Niño (2011), lo describe que “son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral” (p. 89)

Por las características propias de nuestro trabajo se diseñará un cuestionario en relación a las variables Gestión de Cobranza y Morosidad que paso por un proceso de validación denominado juicio de expertos donde tres profesionales de la especialidad a través de una matriz pudieron opinar y dar sus apreciaciones del cuestionario que se elaboró dando los siguientes resultados:

- C.P.C. Barrero Nateros Noelia Adela, quien dio un ponderado de 87.78 % siendo un promedio excelente, dando como opinión que el instrumentó esta formulado con claridad, objetividad donde guardan relación con los objetivos, dimensiones e indicadores para su aplicación.
- C.P.C. Quispe Campos Alfredo Robert, quien dio un ponderado de 87.78% ubicándose como un promedio excelente, indicando que el instrumento guarda relación con sus propósitos para su aplicación.
- Mtro. Calderón Fernandez Paul Cesar, quien dio un ponderado de 87.78% donde en la matriz nos da un promedio excelente, donde su opinión esta expresado con las capacidades observables, como un orden lógico para su aplicación.

De ello podemos evidenciar que el instrumento es aplicable, a su vez se menciona que el cuestionario paso por una prueba piloto y a través de la aplicación del coeficiente alfa de cronbach se pudo determinar el resultado de un 0,909 y 0,897 para cada variable respectivamente dándonos dos elementos importantes que en resumen demuestra la aplicabilidad del cuestionario hacia la muestra de estudio para obtener los resultados más fiables y confiables que nutra más las conclusiones a llegar.

#### **4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Según Valderrama (2015), identifican tres técnicas que se podrán utilizar para el tratamiento de la información una vez aplicada el instrumento de investigación y este proporciona la data para su tratamiento consistiendo en lo siguiente:

- Mediante la Consistenciación: el autor refiere que es la “utilización de esta técnica nos va a permitir depurar los datos innecesarios o falsos proporcionados por algunos encuestados” (p. 229)
- La Clasificación de la información: el autor nos menciona que es una “etapa básica en el tratamiento de datos. Se efectuará con la finalidad de agrupar daos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente” (p. 229)
- La Tabulación de datos: el autor agrega que “la tabulación manual se efectuara agrupando datos en categorías y dimensiones, es decir, anotaremos en una categoría o distribución el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra. Después de esta tabulación se hará uso de programas estadísticos” (p. 229)

Esto se clasificará gracias al apoyo de nuestra matriz de Operacionalización de la variable para poder agrupar los datos en variables y dimensiones, bajo el soporte del software SPSS25 y el programa Excel.

En tanto al análisis de la información Valderrama (2015), menciona como un proceso siguiente a la recolección de datos:

Luego de haber obtenido los datos, el siguiente paso es realizar el análisis de los mismos para dar respuesta a la pregunta inicial y, si corresponde, poder aceptar o rechazar la hipótesis en estudio, [...], asimismo, es importante que el investigador sepa que tipos de variables ha trabajado en la obtención de datos y sus escalas de medición. Identificando el tipo de variable, se lleva a cabo la codificación y la elaboración de la base de datos para ambas variables (p. 230)

Por lo explicado por el autor atendiendo las necesidades de nuestro estudio, podremos apoyarnos en el:

Análisis Descriptivo: gracias a ello podremos plantear tablas de frecuencias que permita conocer las frecuencias porcentuales y acumuladas, además de gráficos que estarán

representadas por los diagramas de barras para representar gráficamente los resultados obtenidos para las variables en estudio.

Análisis Inferencial: que apoyara para la prueba de hipótesis y esta a su vez pueda a través de uno de los coeficientes de correlación podamos demostrar las hipótesis planteadas en el estudio.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

Mi persona como responsable de realizar el trabajo de investigación considera importante los aspectos éticos de la investigación, que se pueden evidenciar en el reglamento general de investigación, reglamento de grados y títulos de la universidad peruana los andes, por lo que me someto a lo estipulado en ello que evite todo tipo de plagio, suplantación, falsificación, imposición de información, para ello se respetara el uso del sistema turniting.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.-Descripción de Resultados

Del análisis a través de la estadística descriptiva se presentará en tablas y figuras los principales resultados de la tesis.

##### *5.1.1.-Estudio Descriptivo de la Variable Gestión de Cobranza*

Dado el análisis de la tesis se determinaron las dimensiones que nacen de la variable que son: Pago de Deuda, Comunicación, Entorno del Negocio.

#### **Tabla 3.**

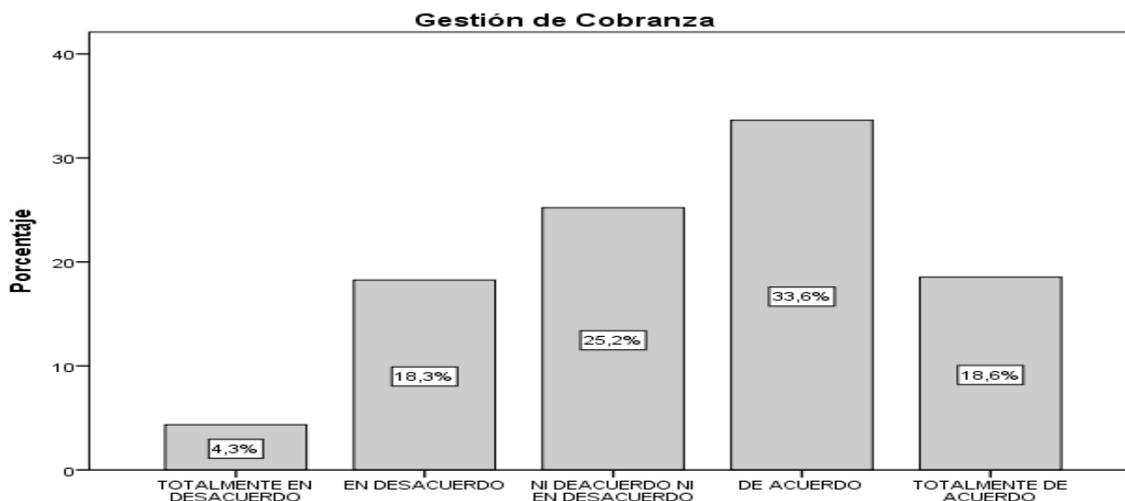
*Gestion de Cobranza en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	15	4,3
	En Desacuerdo	63	18,3
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	87	25,2
	De Acuerdo	116	33,6
	Totalmente de Acuerdo	64	18,6
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la aplicación del instrumento.

**Figura 1.**

*Gestión de Cobranza en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 3.

**Interpretación:**

Según la Figura 1, sobre la Gestión de Cobranza se encontró que el 25,2% muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el Pago de Deuda, la Comunicación y el Entorno de Negocios son parte fundamental de la variable para los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa, sin embargo, el 18,3% y 4,3% mencionan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo descrito, mientras el 33,6% y el 18,6% muestran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 4.**

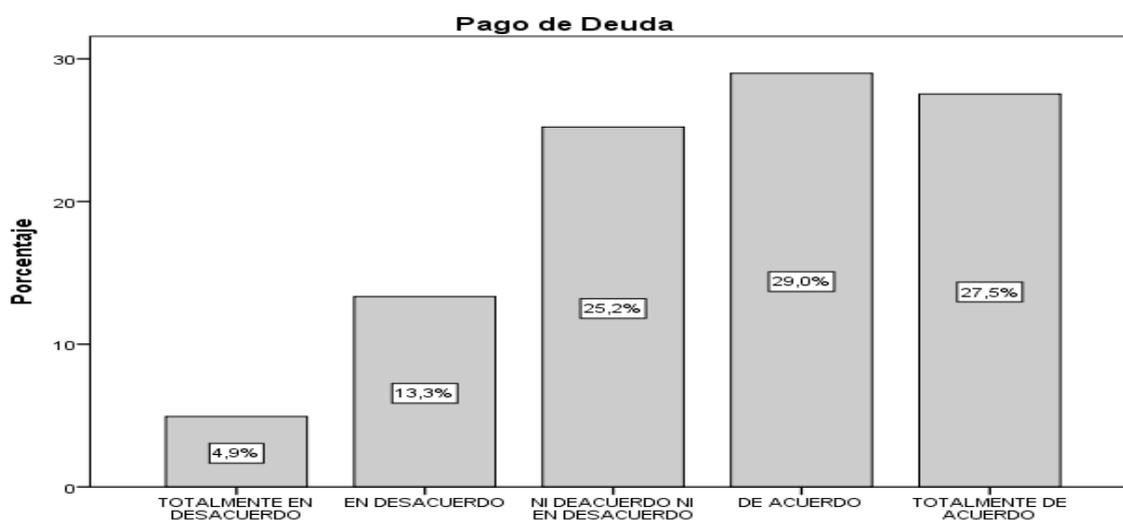
*Pago de Deuda en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa*  
2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	17	4,9
	En Desacuerdo	46	13,3
	Ni Deacuerdo Ni en Desacuerdo	87	25,2
	De Acuerdo	100	29,0
	Totalmente de Acuerdo	95	27,5
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 2.**

*Pago de Deuda en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa*  
2022



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 4

Interpretación:

Según la Figura 2, sobre el Pago de Deuda se encontró que el 25,2% de los clientes mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza Agencia de San Martin de Pangoa promueva el cumplimiento de pago para que mejore sus ratios como también que promuevan la comunicación para que mejore la cultura de pago, sin embargo,

existe un 29,0% y 27,5% en que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito, y un 13,3% y 4,9% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo planteado.

**Tabla 5.**

*Comunicación en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pango*

2022

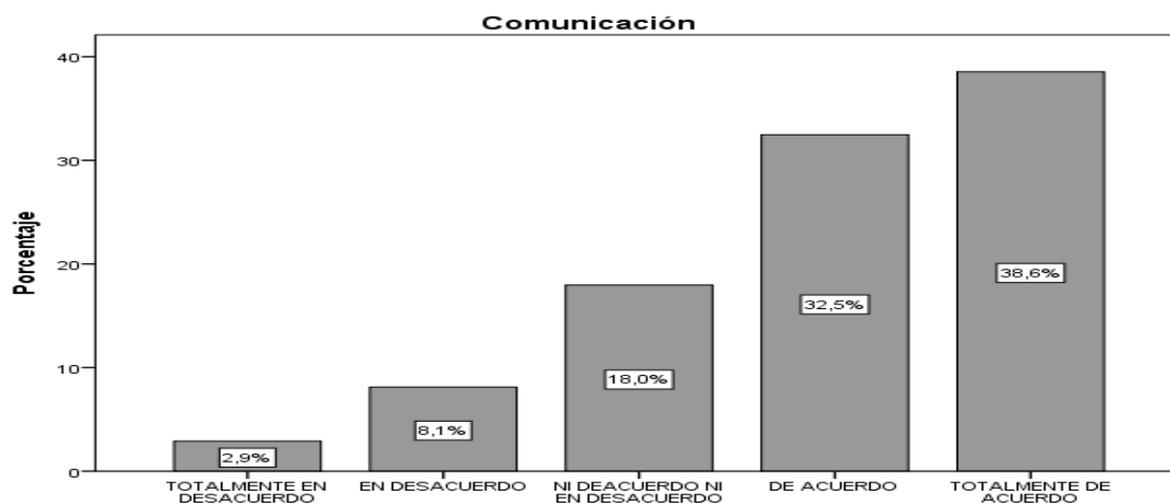
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	2,9
	En Desacuerdo	28	8,1
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	62	18,0
	De Acuerdo	112	32,5
	Totalmente de Acuerdo	133	38,6
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 3.**

*Comunicación en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pango*

2022



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 5

Interpretación:

Según la Figura 3, sobre la Comunicación se encontró que el 18,0% muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza impulse la objetividad del mensaje para sus clientes y establezcan una frecuencia continua para que mejore la

comunicación, sin embargo, existe un 8,1% y 2,9% que menciona estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con ello, como también un 32,5% y 38,6% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

**Tabla 6.**

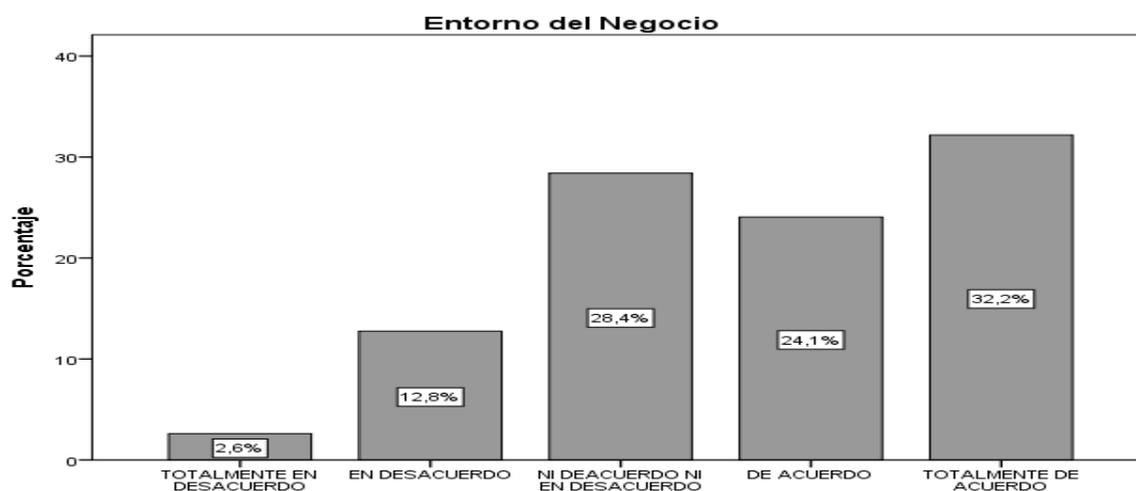
*Entorno del Negocio en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	2,6
	En Desacuerdo	44	12,8
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	98	28,4
	De Acuerdo	83	24,1
	Totalmente de Acuerdo	111	32,2
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la data del cuestionario

**Figura 4.**

*Entorno del Negocio en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022.*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 6

Interpretación:

Según la Figura 4, sobre el Entorno de Negocios se encontró que el 28,4% de los clientes muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza

interactúe con el cliente para que mejore la cobranza y analice el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza, sin embargo, existe un 12,8% y 2,6% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con ello, como también un 24,1% y 32,2% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito.

### 5.1.2.-Estudio Descriptivo de la Variable Morosidad

Dado el análisis de la variable morosidad se pudo obtener como dimensiones:

Incumplimiento de Pago, Préstamo Vencido, Cliente Deudor.

**Tabla 7.**

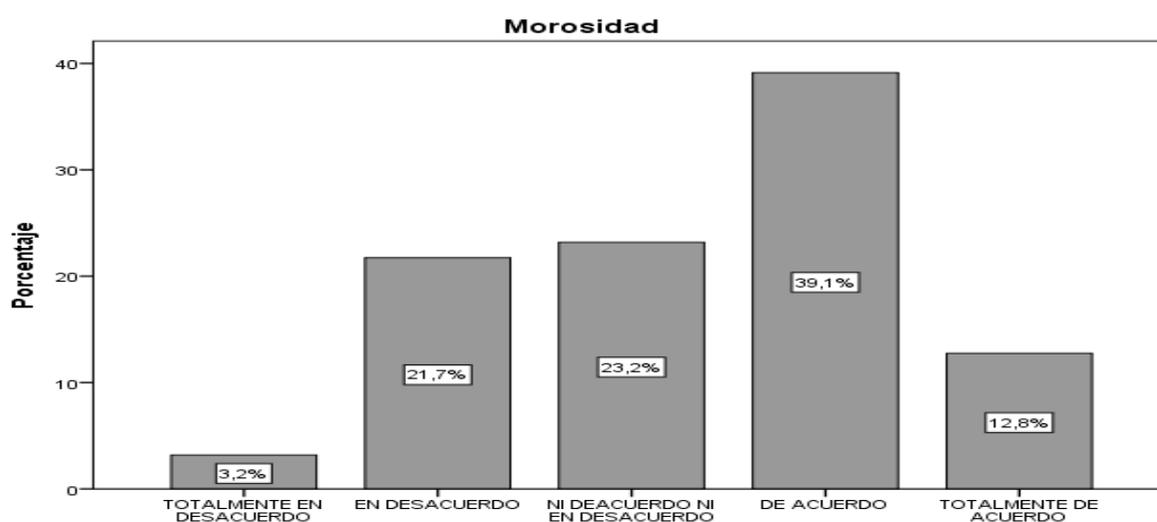
*Morosidad en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	11	3,2
	En Desacuerdo	75	21,7
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	80	23,2
	De Acuerdo	135	39,1
	Totalmente de Acuerdo	44	12,8
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

**Figura 5.**

*Morosidad en los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 7.

### Interpretación:

Según la Figura 5, sobre la variable Morosidad se encontró que el 23,2% de los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza se preocupe por el incumplimiento de pago, por el préstamo vencido y por el cliente deudor, sin embargo, existe el 21,7% y 3,2% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con lo vertido, mientras tanto el 39,1% y 12,8% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

### Tabla 8.

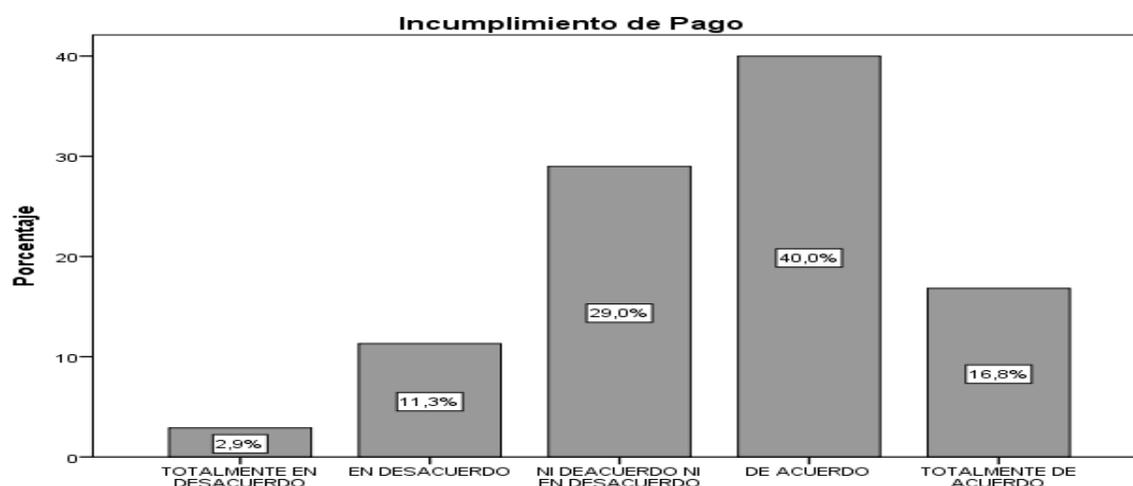
*Incumplimiento de Pago de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	2,9
	En Desacuerdo	39	11,3
	Ni De acuerdo ni En Desacuerdo	100	29,0
	De Acuerdo	138	40,0
	Totalmente de Acuerdo	58	16,8
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

### Figura 6.

*Incumplimiento de Pago de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 8

### Interpretación:

Según la Figura 6, sobre el Incumplimiento de Pago se encontró que el 29,0% de los usuarios muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza persuade al cliente para que mejore la cobranza y analice el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza, sin embargo, existe un 11,3% y 2,9% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con ello, además de un 40,0% y 16,8% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo vertido.

### Tabla 9.

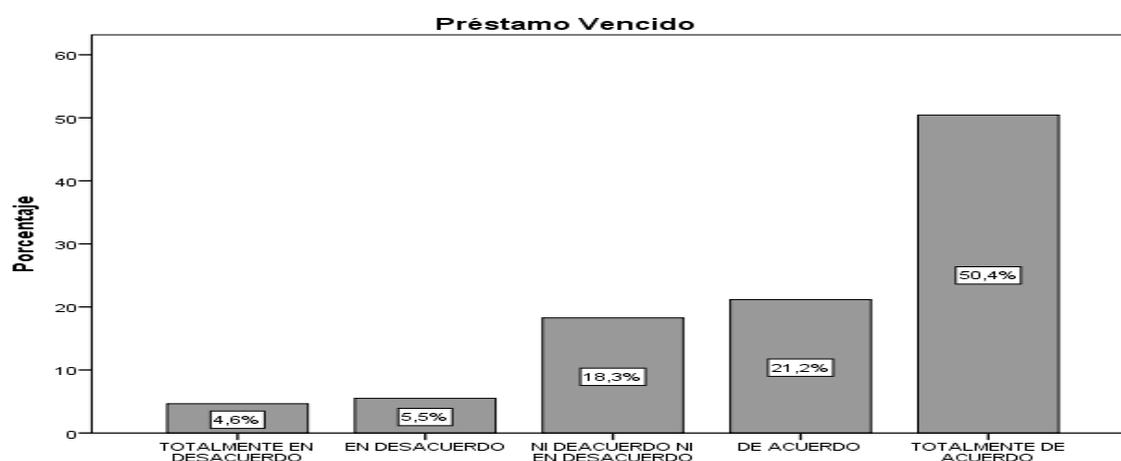
*Préstamo Vencido de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	16	4,6
	En Desacuerdo	19	5,5
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	63	18,3
	De Acuerdo	73	21,2
	Totalmente de Acuerdo	174	50,4
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario

### Figura 7.

*Préstamo Vencido de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 9

### Interpretación:

Según la Figura 7, sobre el Préstamo Vencido se encontró que el 18,3% de los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza evalué la cartera vencida y los plazos de pago para que mejore sus estrategias, sin embargo, existe un 5,5% y 4,6% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo descrito, además de un 21,2% y 50,4% que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello.

### Tabla 10.

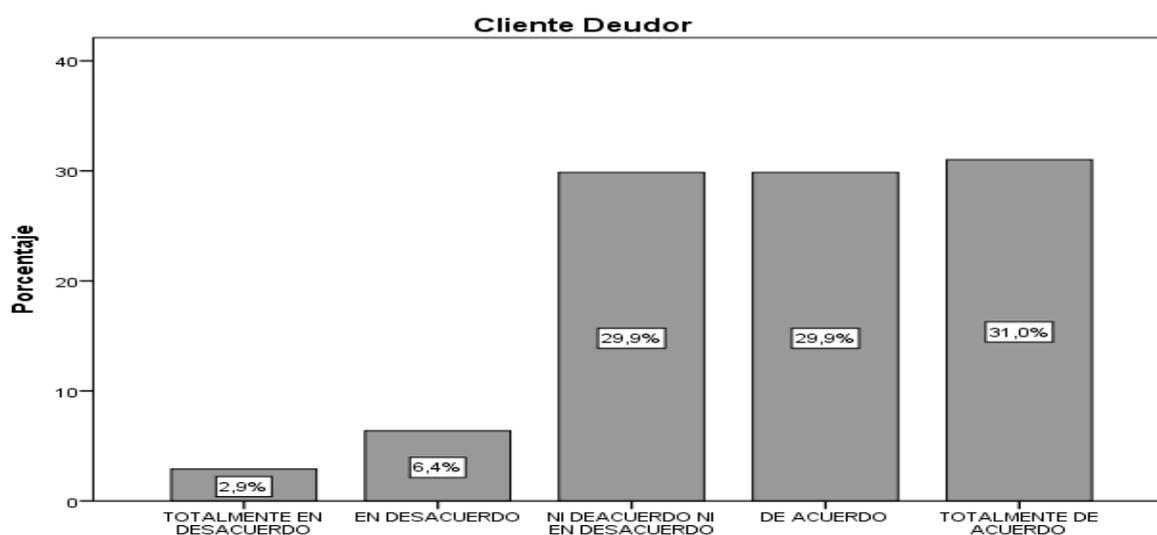
*Cliente Deudor en la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	2,9
	En Desacuerdo	22	6,4
	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo	103	29,9
	De Acuerdo	103	29,9
	Totalmente de Acuerdo	107	31,0
	Total	345	100,0

Nota. Tabla elaborada a partir de la data del cuestionario.

### Figura 8.

*Cliente Deudor en la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 10

### Interpretación:

Según la Figura 8, sobre el Cliente Deudor se encontró que el 29,9% de los clientes esta ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la Financiera Confianza identifique a los clientes solventes para que mejore las colocaciones y analice las capacidades de endeudamiento para que mejore sus estrategias, sin embargo, existe un 6,4% y 2,9% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente con lo vertido, mientras el 29,9% y 31,0% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo descrito.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

### 5.2.1.-Gestión de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza

#### *Agencia San Martin de Pangoa 2022*

#### 1. Objetivo General:

“Determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022”.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 11.***Escala de correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis General*

<b>Correlaciones</b>				
		Gestión de		
		Cobranza	Morosidad	
Tau_b de Kendall	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	345	345
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	345	345

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

Nota. Tabla elaborada del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.673$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe una relación considerable entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

#### **Hipótesis General:**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

#### **Prueba de Hipótesis:**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 18.76$

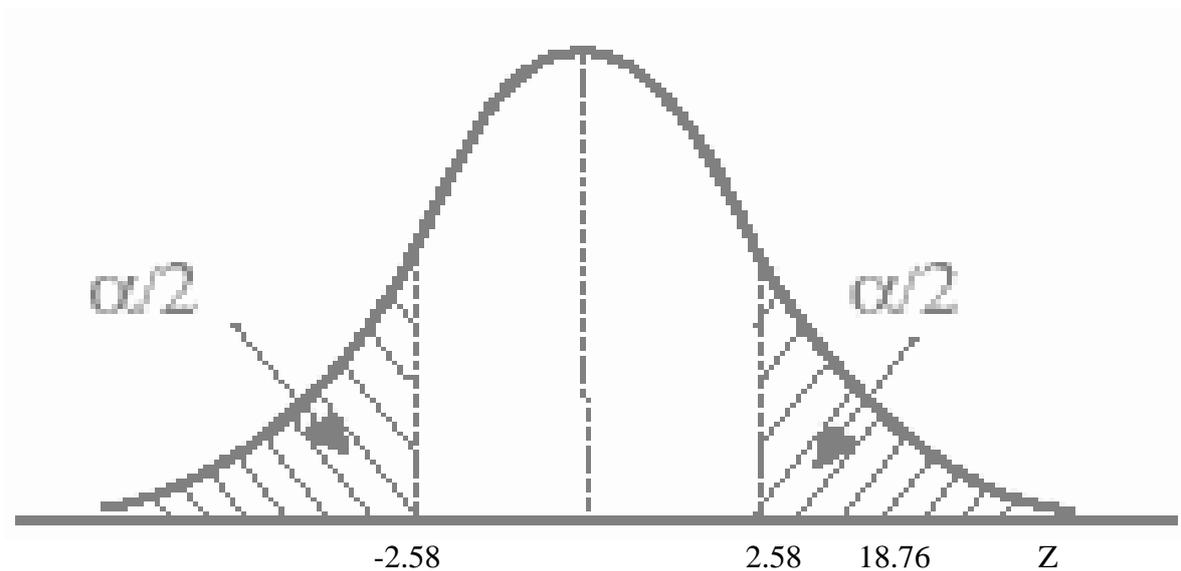
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.673$

$N = 345$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $18.76 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

## 2. Objetivo Especifico Uno:

Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

## Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 12.***Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Uno*

		Correlaciones		
			Gestión de Cobranza	Incumplimiento de Pago
Tau_b de Kendall	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	345	345
	Incumplimiento de Pago	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	345	345

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

Nota. Tabla elaborada a partir del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.705$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación elevada y una relación notable, por ende, se determina, que existe una relación notable entre Gestión de cobranza a y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

**Hipótesis Especifico Uno:**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

**Prueba de Hipótesis:**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 19.54$

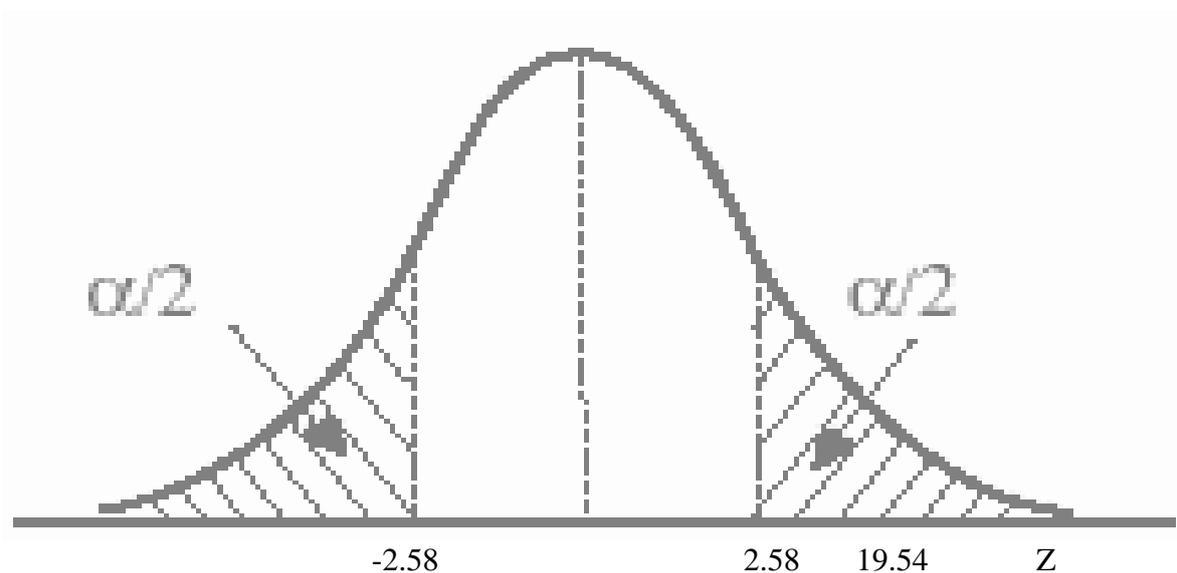
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.705$$

$$N = 345$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $19.54 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

### 3. Objetivo Especifica Dos:

Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 13.**

*Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Dos.*

Correlaciones				
			Gestión de Cobranza	Préstamo Vencido
Tau_b de Kendall	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	345	345
Préstamo Vencido	Préstamo Vencido	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	345	345

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

Nota. Tabla elaborada a partir del procesamiento de la data del cuestionario.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.557$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe una relación considerable entre Gestión de cobranza a y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

### Hipótesis Específico Dos:

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

### Prueba de Hipótesis

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$
- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 15.44$

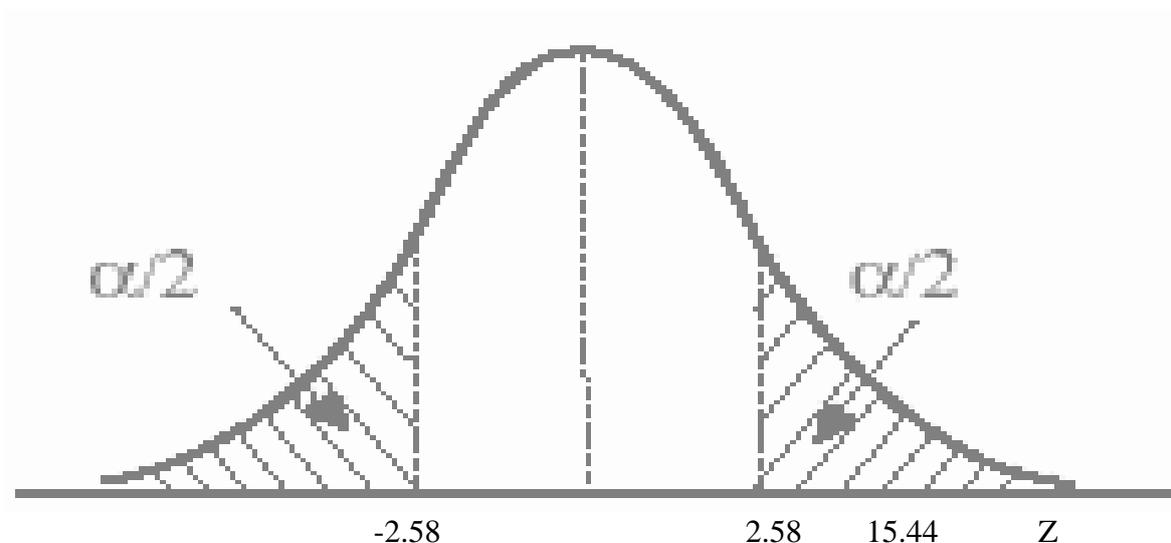
$$Z_{crítica} = 2.58$$

$$\tau = 0.557$$

$$N = 345$$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $7.02 > 15.44$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

#### 4. Objetivo Especifico Tres:

Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

**Tabla 14.***Correlación Según el Coeficiente Tau\_b de Kendall para la Hipótesis Especifica Tres*

<b>Correlaciones</b>			Gestión de Cobranza	Cliente Deudor
Tau_b de Kendall	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	345	345
	Cliente Deudor	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	345	345

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

Nota. Tabla elaborada a partir del procesamiento de la data del cuestionario

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.544$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, por ende, se determina, que existe una relación considerable entre Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

### **Hipótesis Específico Tres:**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

### **Prueba de Hipótesis**

- Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.

$$H_1: \tau \neq 0$$

- Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

- Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 15.08$

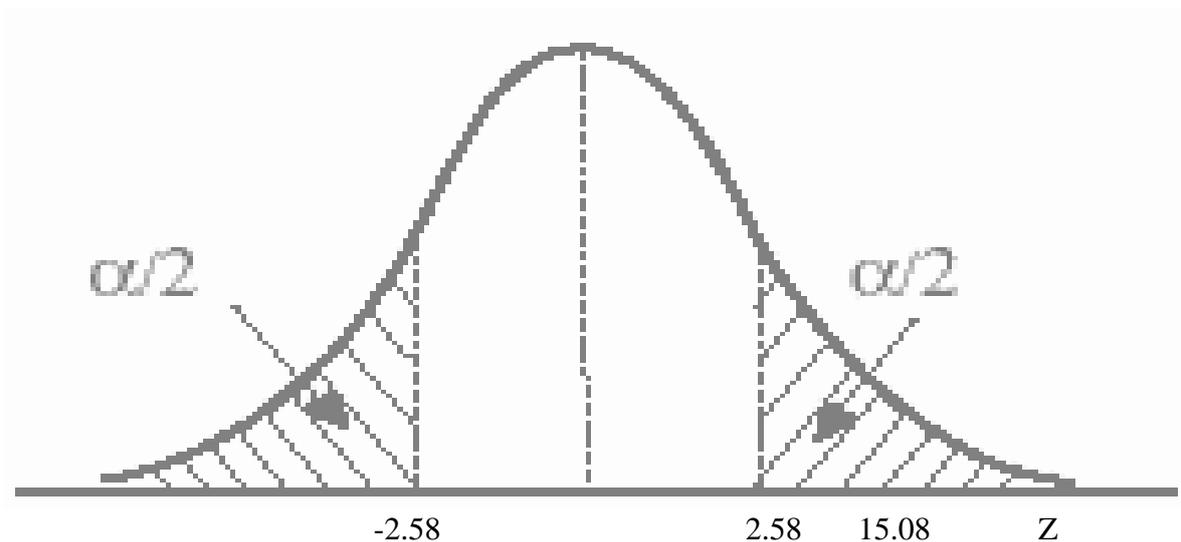
$Z_{crítica} = 2.58$

$\tau = 0.544$

$N = 345$

- Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr.}$ ,  $15.08 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Toma de decisión**

Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Del OG. Determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por Sánchez (2020), en su tesis *“Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad MicroEmpresa de Mi Banco, Jaén”* donde concluye que, se acepta que la morosidad si transgrede en la rentabilidad de MI BANCO, debido al incremento del nivel de morosidad de MI BANCO en el año 2018 y 2017, se concluye que la morosidad ha aumentado la cobranza y la cartera morosa pero disminuyo las ventas de créditos durante el año 2018 y 2017, por ello MI BANCO aplica políticas de cobranza financieras, como el de giro de las cuentas por cobrar para disminuir la morosidad. De acuerdo a nuestro estudio se encontró que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la gestión de cobranza y la morosidad, además, se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios es esencial de la gestión de cobranza, asimismo sobre la morosidad se encontró que el 39,1% de los clientes de la Financiera se preocupe por el incumplimiento de pago, por el préstamo vencido y por el cliente deudor; de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Noblecilla (2020) muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio, enfatizando que aún existen clientes de la Financiera que desconocen de los efectos de una mala práctica de gestión de cobranza lo cual genera un incremento de índice de morosidad de los clientes, se busca que estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que los usuarios conozcan que el pago de deuda, la comunicación y el entorno del negocio son partes fundamental de la gestión de cobranza, asimismo que los clientes deban estar de acuerdo en que la financiera se preocupe por el incumplimiento de pago, los prestamos vencidos y sobre el cliente deudor.

2. Del OE1. Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por **Macías (2018)**, en su tesis *“Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014”*, donde concluye que el problema es la mala gestión respecto a la falta de responsabilidad institucional, la falta de seguimiento al destino del crédito acordado, la falta de promoción del seguro y la falta de conocimientos respecto al uso del proceso de restauración, todo ello genera un incremento de morosidad; asimismo existen parámetros propios de las entidades que son perjudiciales respecto a los procesos de concesión debido a la falta de transparencia, ya que este es importante para el manejo de los procesos de concesión, otro parámetro es buscar la recuperación del préstamo entregados vía crédito a los clientes. De acuerdo a nuestro estudio se determinó que existe una relación notable significativa con una correlación elevada, además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre el incumplimiento de pago se encontró que el 40,0% de los clientes están de acuerdo en que la Financiera Confianza persuade y analice el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza. La investigación dado por Macias (2019), muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio; ya que el incumplimiento del pago genera un incremento de morosidad, otro es la poca transparencia es otro factor perjudicial, por lo que se recomienda mejorar e implementar estrategias de gestión de cobranza, asimismo estos resultados servirán como antecedente en futuras investigaciones para lograr una buena gestión financiera e influya en los clientes a cumplir con sus pagos correspondientes y a la fecha indicada, para lograr

satisfacer constantemente a la sociedad y que sirva como ejemplo para futuras gestiones de cobranza en las entidades financieras.

3. Del OE2. Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por Sánchez (2020), en su tesis Público “Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén” donde concluye que:

Con la evaluación de nuestro análisis podemos concluir que si aplicamos al pie de la letra las propuestas diseñadas por nuestra investigación se podrá realizar una mejorar y crecimiento en morosidad en la empresa de para Disminuir El Nivel De Morosidad Micro Empresa De Mi Banco Jaén Por tanto con la evaluación del análisis documental, acepta que la morosidad si transgrede en la rentabilidad de MI BANCO. (p.49)

De acuerdo a nuestro estudio se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre las variables, además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre el préstamo vencido se encontró que el 50,4% de los clientes están de totalmente de acuerdo en que la Financiera Confianza evalué la cartera vencida y los plazos de pago para que mejore sus estrategias; de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Huelgos y Esguerra (2020), muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio; para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la Financiera implemente estrategias de para un buen manejo de la Gestión de Cobranza, debe interactuar con los

clientes para que conozcan sus obligaciones respecto al cobro de los préstamos obtenidos, de igual modo se pide que los clientes tengan conocimientos respecto al préstamo vencido.

4. Del OE3. Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2022, se encuentra cierta similitud con lo mencionado por Sánchez (2020), en su investigación *“Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta”*, donde concluye que:

El sector de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, se encuentra en un proceso de debilitamiento patrimonial, debido a las abultadas pérdidas que debe afrontar por el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, incidido básicamente por un inadecuado esquema de gestión de cobranza. (p. 49)

De determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre ambas variables, además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre el cliente deudor se encontró que el 31,0% de los clientes de Financiera Confianza identifique a los clientes solventes para que mejore las colocaciones y analice las capacidades de endeudamiento para que mejore sus estrategias, de acuerdo a ello podemos acotar que el resultado de la investigación dado por Angulo (2020) muestra una similitud ligera con lo encontrado en nuestro estudio, para que así estos resultados sirvan como antecedente en futuras investigaciones para lograr que la Financiera Confianza implemente estrategias o sistemas de innovación para que los usuarios puedan ejecutar eficazmente la gestión administrativa.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la gestión de cobranza y la morosidad, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.673$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre la morosidad se encontró que el 39,1% de los clientes de la Financiera Confianza se preocupe por el incumplimiento de pago, por el préstamo vencido y por el cliente deudor.
2. Se determinó que existe una relación notable significativa con una correlación elevada entre la gestión de cobranza y el incumplimiento de pago, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.705$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre el incumplimiento de pago se encontró que el 40,0% de los clientes están de acuerdo en que la Financiera Confianza persuade y analice el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza.
3. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la gestión de cobranza y el préstamo vencido, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.557$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre el préstamo vencido se encontró que el 50,4% de los clientes están de totalmente de acuerdo en que la Financiera Confianza evalúe la cartera vencida y los plazos de pago para que mejore sus estrategias.

4. Se determinó que existe una relación considerable significativa con una correlación moderada entre la gestión de cobranza y el cliente deudor, con un coeficiente tau b es  $\tau = 0.544$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , además se encontró que el 33,6% de los clientes de la Financiera Confianza están de acuerdo en que el pago de deuda, la comunicación y el entorno de negocios son parte fundamental de la gestión de cobranza, asimismo sobre el cliente deudor se encontró que el 31,0% de los clientes de Financiera Confianza identifique a los clientes solventes para que mejore las colocaciones y analice las capacidades de endeudamiento para que mejore sus estrategias.

## RECOMENDACIONES

1. La Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa debe publicar y dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación a sus clientes, para así incidir en la implementación de mejores estrategias en referencia a la gestión de cobranza y la morosidad, como también enfatizar en ver como el pago de deuda, la comunicación y el entorno del negocio son parte fundamental para la mejora de tácticas de ejecución de la gestión de cobranza, mejorando las estrategias de morosidad de manera constante para acabar con el incumplimiento de pago, préstamo vencido y el cliente deudor, ya que aún existen actitudes de desconocimiento por parte de los clientes, y que estos resultados sirvan de ayuda para futuras investigaciones.
2. La Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa por medio de la publicación de los resultados de esta investigación debe incidir en mejorar la gestión de cobranza y el reducir los incumplimientos de pagos de los clientes, para que generen confianza en ellos y que den alternativas de pago para que eviten la morosidad, además de las altas tasas de morosidad que generan los clientes el incumplimiento de pagos, haciéndoles persuadir permanentemente que la falta de gestión de cobranza es la causa de una minimización de ingresos en el Financiera Confianza que puedan cubrir los costos de los mismos, además se espera que estos resultados sirvan de ayuda para futuras investigaciones.
3. La Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa debe dar a conocer los resultados obtenidos de esta investigación respecto a la gestión de cobranza y el préstamo vencido a los clientes, debe mantener una planificación que evalúe la cartera vencida y los plazos de pago para que la financiera pueda implementar estrategias de manera que beneficien y ayuden a los clientes a entender fácilmente; ya que algunos clientes carecen de conocimientos respecto a la gestión de cobranza lo que les dificulta realizar pagos, por otro lado las entidades carecen de políticas que ayuden a los clientes; por ello la

implementación de estrategias de cobranza y pago serán constantemente desarrollados por la financiera, por ultimo estos resultados dejaran un precedente a futuras investigaciones.

4. La Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa debe informar a los clientes los resultados obtenidos de esta investigación respecto a la gestión de cobranza y el cliente deudor, así enfatizar e identificar a los clientes solventes para que puedan mejorar sus colocaciones y sus operaciones bancarias que a partir del análisis de la financiera pueda implementar estrategias de capacitación respecto al endeudamiento, para así acabar con las practicas deficientes de la gestión de cobranza y reducir los altos índices de morosidad, como también la financiera debe seguir estableciendo constantemente estrategias de pagos de deuda, por otro lado estos resultados dejaran un precedente a futuras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, V. (2020). *Estrategia de Gestión en Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de los Padres de Familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Ciclayo 2019. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acu%c3%b1a%20Vallejos%20Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arano, R., Cano, M., & Olivera, D. (2012). La importancia del entorno general en las empresas. *Revista Ciencia Administrativa*, 1(2). Retrieved from [https://redib.org/Record/oai\\_articulo379002-la-importancia-del-entorno-general-en-las-empresas](https://redib.org/Record/oai_articulo379002-la-importancia-del-entorno-general-en-las-empresas)
- Auccapuclla, M., & Velasquez, I. (2019). *Morosidad: un alarmante problema financiero. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2479/Mayra\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2479/Mayra_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Autores, V. (2013). *Empresa y Cultura Empresarial: La empresa y su entorno*. Edebé. Obtenido de [https://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343\\_LA\\_EIE\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343_LA_EIE_CAS.pdf)
- Barrera, S. (2018). *Estrategias Financieros y Administrativas para reducir el riesgo crediticio en Banecuator Agencia Riobamba. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8313>
- BBVA. (2022). *¿Cuál es el objetivo de la tasa de interés? bbva.mx.* . Obtenido de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/objetivo-de-la-tasa-de-interes.html>

- BBVA. (2022). *Entidad Financiera*. *bbva.mx*. . Obtenido de [https://www.bbva.mx/educacion-financiera/e/entidad\\_financiera.html](https://www.bbva.mx/educacion-financiera/e/entidad_financiera.html)
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3645/1/CONTABILIDAD%20-%20Silh%c3%ad%20Siulen%20Campod%c3%b3nico%20Ushi%c3%b1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%c3%a9valo%20Vargas.pdf>
- CampusRomero. (2019). *Comportamiento del consumidor: ¿Por qué es importante entenderlo?*. *campusromero.pe*. . Obtenido de <https://campusromero.pe/blog/comportamiento-del-consumidor-por-que-es-importante-entenderlo/>
- Canales, A., & Simeón, J. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Retrieved from <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4895/Canales%20Human.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal, N. (2020). *Desarrollo de un modelo predictivo de morosidad de cartera de la línea de fianzas de una Empresa de Seguros. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/23092/1/T-ESPE-044062.pdf>
- Coll, F. (2020). *Capacidad de pago*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Coll, F. (2020). *Servicio de la deuda*. *Economipedia.com*. . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-la-deuda.html>

- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>
- Cuadrad, J., Mancha, T., Villena, J., Caseres, J., Gonzáles, M., Marín, J., & Peinado, M. (2010). *Política Económica. Elaboración, objetivos e instrumentos* (4ta ed.). Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Juan-Cuadrado-Roura/publication/279885643\\_POLITICA\\_ECONOMICA\\_Elaboracion\\_objetivos\\_e\\_instrumentos/links/559d35c608aec72001824477/POLITICA-ECONOMICA-Elaboracion-objetivos-e-instrumentos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan-Cuadrado-Roura/publication/279885643_POLITICA_ECONOMICA_Elaboracion_objetivos_e_instrumentos/links/559d35c608aec72001824477/POLITICA-ECONOMICA-Elaboracion-objetivos-e-instrumentos.pdf)
- Czerny, A. (2021). *Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!* *nubox.com*. . Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza#h0>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *MAYA. Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56 - 68. Obtenido de <https://scholar.archive.org/work/ivgjhjqsnpjbmjpuvzxhbvw4a5m/access/wayback/https://revistamaya.org/index.php/maya/article/download/386/1114>
- Durán, P., & Cisneros, N. P. (2020). Comunicación Corporativa para la fidelización del cliente. *InMediaciones De La Comunicación*, 15(1), 183 - 200. Retrieved from <https://revistas.ort.edu.uy/inmediaciones-de-la-comunicacion/article/view/2963>
- Florez, R. (2007). Análisis de los determinantes del riesgo de crédito en presencia de carteras de bajo incumplimiento. Una propuesta de aplicación. *Revista Europea de Dirección*

- y *Economía de la Empresa*, 16(2), 71 - 92. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2336244>
- Fortún, M. (2020). *Impago*. *Economipedia.com*. . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/impago.html>
- Freire, K., Rivera, D., & Ordoñez, D. (2020). Estrategias de Marketing Digital como medio de comunicación e impulso de las ventas. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1(1), 1 - 19. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7745721>
- Gestión. (2021). *¿Cuál es la diferencia entre crédito vencido y crédito castigado?*. *gestion.pe*. Obtenido de <https://gestion.pe/gestion-tv/banca-lab/cual-es-la-diferencia-entre-credito-vencido-y-credito-castigado-noticia/>
- Heredia, F., & Torres, H. (2019). Gestión de la Morosidad para Mejorar la Rentabilidad de la Caja de ahorro y Crédito de Jose Leonardo Ortiz - 2018. *Rev. Tzhoecoen*, 11(2), 92 - 103. Retrieved from <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica* (1ra ed.). ALCOY (ALICANTE).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Ciudad México: Mc Graw Hill educación. Retrieved from <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huelgos, J., & Esguerra, O. (2020). *Modelo de Gestión de Riesgo al Proceso de Adjudicación de Crédito en las Cooperativas de Aporte y Crédito de Ibagué*. [Tesis de Pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17519/1/2020\\_modelo\\_gesti% c3%b3n\\_riesgo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17519/1/2020_modelo_gesti%c3%b3n_riesgo.pdf)
- Krugman, P. (1997). *Desarrollo, Geografía y Teoría Económica*. Barcenola : INRESA.

- Limaco, K. (2020). Cultura de pago tributario de la Municipalidad Constitucional del Callao, 2020. [Tesis de Posgrado]. *Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo*.  
 . Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56400/Limaco\\_RKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56400/Limaco_RKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ludwig, V. M. (2012). *La teoría del dinero y del crédito, de Ludwig Von Mises* (2da ed.). Unión Editorial.
- Macías, F. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*. [Tesis de Posgrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9993/1/T-UCSG-POS-MFEE-112.pdf>
- Mamani, M. (2019). *Revisión teórica sobre morosidad en las empresas*. [Tesis de Pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. Obtenido de  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2540/Maruja\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2540/Maruja_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meyhuey, B., & Morey, L. (2020). *El endeudamiento empresarial y la gestión financiera de una empresa importadora*. [Tesis de Pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Retrieved from  
[https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/476/Meyhuey\\_BT\\_Morey\\_LG\\_tesis\\_contabilidad\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/476/Meyhuey_BT_Morey_LG_tesis_contabilidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Economía. (s.f.). *¿Qué es el sobreendeudamiento?. argentina.gob.ar*. . Obtenido de <https://www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera/personas/deudas/sobreendeudamiento#:~:text=El sobreendeudamiento es el estado,tanto%2C no las pueden costear.>

- Mogollón, J. (2020). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A:2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 151 - 164. Obtenido de <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/244>
- Morales, J. (1978). La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 1(4), 129 - 146. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=665741>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación* (21 ed.). Bogotá: Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel\\_Metodologia-de-la-Investigacion\\_Disenoy-ejecucion\\_2011.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenoy-ejecucion_2011.pdf)
- Núñez, J. (2020). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%c3%b1ez\\_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%c3%b1ez_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Eléas, M., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
- Osterling, F., & Castillo, M. (2013). Principios Generales sobre el Pago. *Revista de Derecho*, 1(1), 65 - 74. Retrieved from <https://journals.continental.edu.pe/index.php/iusetribunalis/article/download/412/415/>
- Pariona, J. (2019). *La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27250/Pariona\\_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27250/Pariona_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Definición de cobranza*. *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/cobranza/>
- Pérez, L., & Gómez, M. (2019). Deuda, temporalidad y moralidad: Proceso de subjetivación de parejas jóvenes profesionales. *Psicoperspectivas*, 18(3), 1 - 12. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v18n3/0718-6924-psicop-18-03-6.pdf>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206 - 212. Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/687>
- Ramírez, L. (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, M. (2017). *Gestión de crédito y cobranzas en el proceso de recuperación de cartera vencida para la empresa "INMEGA". [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/15037/69271\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/15037/69271_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Remica. (s.f.). *Comunicación con el cliente: La importancia de conocer cómo, cuándo y qué*. *remicaatencionalcliente.es*. . Obtenido de <https://remicaatencionalcliente.es/comunicacion-con-el-cliente/>
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, Wilmer, Urbina, M., & Chapoñan, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *Tzhoecoen*, 13(1), 70 - 78. Retrieved from <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873/2430>

- Salvatore, N., Morán, C., & Cárdenas, S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013-2016. *INNOVA Research Journal*, 3(11), 95-108. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6828537>
- Sanchez, D., & Pacheco, E. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez\\_DDD-Pacheco\\_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46390/Sanchez_DDD-Pacheco_RE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J. (2019). *Principios Unidroit sobre los Contratos comerciales Internacionales 2016* (1ra ed.). UNIDROIT. Retrieved from <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/12/5851/18.pdf>
- Santa Cruz, A., & Tacilla, A. (2018). *Nivel de Cumplimiento de los procesos de control interno d elas ventas al crédito y su incidencia en la Morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. año 2017. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. Retrieved from <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13944/Cruz%20Vargas%20Annie%2c%20Santa%20-%20Tacilla%20Rodriguez%20Anthony%20Jefferson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santillán, F. (2022). *Valoración de la Morosidad de las Cuentas por cobrar de la Empresa Servitractor S.A. durante los Periodos 2020-2021. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Babahoyo. Retrieved from <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11909/E-UTB-FAFI-CA-000044.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *Glosario de Terminos e Indicadores Financieros*. Retrieved from [Intranet.sbs.gop.pe](http://intranet.sbs.gop.pe):

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

- Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación* (4ta ed.). México: Editorial Limusa S.A. Obtenido de [https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/El\\_Proceso\\_De\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica.pdf](https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica.pdf)
- Tapia, C. (2018). *Como Entender Finanzas Sin Ser Financiero*. Imcp (Instituto Mexicano De Contadores Publicos).
- Uquillas, A., & Carrera, A. (2018). Optimización de contactos telefónicos efectivos en gestión de cobranzas mediante un modelo de mejor horario de llamada, usando regresión multinomial. *MASKAN*, 9(1), 89 - 103. Obtenido de <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/1857/1366>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (2da ed.). Lima: Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vásquez, J. (2019). *Morosidad: Causas y Consecuencias. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/268/1/TI%20V%c3%a1squez%20Manayay%20FINAL%20AM.pdf>
- Vidal, M. (2020). *Factores asociados al incumplimiento del pago de préstamos con ganantía hipotecaria a entidades financieras que concluyeron en procesos únicos de ejecución Tingo María - Huanuco- 2016. [Tesis de Posgrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Huanuco. Obtenido de <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2477/VIDAL%20CHAMORRO%2c%20Mario%20Alejandro.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Westreicher, G. (2020). *Entorno empresarial*. *Economipedia.com*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/entorno-empresarial.html#:~:text=El entorno empresarial es el,y son de distinta naturaleza.>

Westreicher, G. (2020). *Gestión*. *Economipedia.com*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zeballos, J. (2019). *Índice de Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Caja*

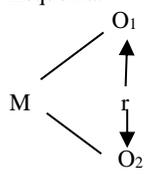
*Arequipa, 2010-2017. [Tesis de Pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Tacna. Retrieved from

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1123/Zeballos-Gonzales-Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Gestion de Cobranza y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2022”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	<b>VARIABLE UNO:</b> Gestion de Cobranza <b>DIMENSIONES:</b> D1: Pago de deuda D2: Comunicación D3: Entorno del negocio <b>INDICADORES:</b>	<b>METODO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Método Universal: Método Científico</li> <li>Método General: hipotético-deductivo</li> <li>Método Especifico: histórico, comparativo y estadístico</li> </ul> <b>TIPO:</b> Basica  <b>NIVEL:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional Esquema: 
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promueve el cumplimiento de pago para que mejore sus ratios.</li> <li>Promueve la comunicación para que mejore la cultura de pago</li> <li>Impulsa la objetividad del mensaje para sus clientes.</li> <li>Establece una frecuencia continua para que mejore la comunicación</li> <li>Interactúa con el cliente para que mejore la cobranza.</li> <li>Analiza el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza.</li> </ul>	
P.E.1.- ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?	O.E.1.- Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	H.E.1.- Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el incumplimiento de pago de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	<b>INDICADORES:</b>	
P.E.2.- ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?	O.E.2.- Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza a y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	H.E.2.- Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el préstamo vencido de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	<b>VARIABLE DOS:</b> Morosidad <b>DIMENSIONES:</b> D1: Incumplimiento de pago D2: Préstamo vencido D3: Cliente deudor	
P.E.3.- ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022?	O.E.3.- Establecer la relación que existe entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	H.E.3.- Existe una relación significativa entre la Gestión de cobranza y el cliente deudor de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2022.	<b>INDICADORES:</b>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Persuade al cliente para que evite morosidad.</li> <li>Ofrece alternativas de pago para que evite morosidad.</li> <li>Evalúa la cartera vencida para que implemente estrategias.</li> <li>Evalúa los plazos de pago para que mejore sus estrategias</li> <li>Identifica los clientes solventes para que mejore las colocaciones</li> <li>Analiza la capacidad de endeudamiento para que mejore sus estrategias.</li> </ul>	Dónde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Gestion de Cobranza O <sub>2</sub> = Morosidad R = Relación de las variables <b>POBLACION:</b> 3362 clientes  <b>MUESTRA:</b> 345 clientes  <b>TECNICA E INSTRUMENTO:</b> Encuesta y Cuestionario

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cobranza	Campodónico & Arévalo (2019) la gestión de cobranzas son actividades y estrategias para que los clientes <u>paguen sus deudas</u> y para que ello se haga efectivo se debe priorizar el contacto con los clientes, la <u>comunicación</u> y el <u>entorno del negocio</u> .	La gestión de cobranzas son acciones planeadas por la empresa para que los clientes logren <u>pagar sus deudas</u> , en donde la <u>comunicación</u> y el contacto con el cliente es constante, así como, el <u>entorno del negocio</u> .	Pago de Deuda	Promueve el cumplimiento de pago para que mejore sus ratios.	Ordinal
				Promueve la comunicación para que mejore la cultura de pago	
			Comunicación	Impulsa la objetividad del mensaje para sus clientes.	
				Establece una frecuencia continua para que mejore la comunicación	
			Entorno del Negocio	Interactúa con el cliente para que mejore la cobranza.	
				Analiza el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza.	
Morosidad	Addai & Pu (2015, como se citó en Periche et al., 2020), la morosidad se refiere al “ <u>préstamo vencido</u> , conocido también como préstamo incobrable el cual es producido por el <u>incumplimiento de las obligaciones</u> de los <u>clientes deudores</u> ”. (p.207)	La morosidad se refiere al <u>incumplimiento de pago</u> de un cliente, que por diversos factores un <u>préstamo se vence</u> , ocasionando con ello que el cliente se convierta en un <u>cliente deudor</u> .	Incumplimiento de Pago	Persuade al cliente para que evite morosidad.	Ordinal
				Ofrece alternativas de pago para que evite morosidad.	
			Préstamo Vencido	Evalúa la cartera vencida para que implemente estrategias.	
				Evalúa los plazo de pago para que mejore sus estrategias	
			Cliente Deudor	Identifica los clientes solventes para que mejore las colocaciones	
				Analiza la capacidad de endeudamiento para que mejore sus estrategias	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	Nivel de Medición
Gestión de cobranza	Pago de Deuda	Promueve el cumplimiento de pago que mejore sus ratios.	1. Considera que en la financiera se promueve el cumplimiento de pago en sus clientes que mejore sus ratios de morosidad 2. Considera que en la financiera se promueve la cultura de pago en sus clientes que mejore el índice de morosidad	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
		Promueve la comunicación para que mejore la cultura de pago	3. Considera que en la financiera se promueve la comunicación en sus clientes para que mejore la cultura de pago 4. Considera que en la financiera promueve la comunicación en sus clientes que permita mejorar sus cobranzas	
	Comunicación	Impulsa la objetividad del mensaje para sus clientes.	5. Considera que en la financiera se impulsa la objetividad del mensaje que envía hacia sus clientes 6. Considera que en la financiera sus trabajadores son objetivos al dar un mensaje sobre los créditos	
		Establece una frecuencia continua para que mejore la comunicación	7. Considera que en la financiera se establece una frecuencia continua en transmitir información para que mejore la comunicación	
	Entorno del Negocio	Interactúa con el cliente para que mejore la cobranza.	8. Considera que en la financiera se interactúa con el cliente para que mejore el proceso de cobranza 9. Considera que los gestores de cobranza interactúan con los clientes que mejore su cultura de pago	
		Analiza el comportamiento del cliente para que mejore la cobranza.	10. Considera que en la financiera se analiza el comportamiento del cliente para que mejore su proceso de cobranza 11. Considera que la financiera conoce a sus clientes y las razones del porque el incremento de la morosidad	
Morosidad	Incumplimiento de Pago	Persuade al cliente para que evite morosidad.	12. Considera que en la financiera persuaden al cliente para que evite morosidad 13. Consideran que el personal de la financiera tienen la capacidad de evitar el incumplimiento de pago de algún crédito	1. Totalmente en desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
		Ofrece alternativas de pago para que evite morosidad.	14. Considera que en el financiera ofrecen alternativas de pago para que evite morosidad 15. Considera estar informado de las alternativas de pago que ofrece la entidad al cliente	
	Préstamo Vencido	Evalúa la cartera vencida para que implemente estrategias.	16. Considera que en la financiera evalúa la cartera vencida de créditos para que implemente mejores estrategias de cobro	
		Evalúa el plazo de pago para que mejore sus estrategias	17. Considera que en la financiera evalúa los plazos de pago de los créditos para que mejore su estrategia de cobro 18. Considera que la financiera son flexibles al entregar los plazos de pago para su cumplimiento.	
	Cliente Deudor	Identifica los clientes solventes para que mejore las colocaciones	19. Considera que en la financiera se identifica a los clientes solventes para que mejore las colocaciones de sus créditos 20. Considera usted ser un cliente solvente que le permita ingresar a tentar nuevos créditos	
		Analiza la capacidad de endeudamiento para que mejore sus estrategias	21. Considera que en la financiera analizan la capacidad de endeudamiento de sus cliente para que mejoren sus estrategias de cobro 22. Considera que en la financiera analizan la capacidad de endeudamiento de sus clientes para que me mejore su estrategias de colocación de créditos	

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CUESTIONARIO

“Gestion de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa 2022”

#### DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: \_\_\_\_\_ Sexo  
 Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_ Masculino   
 Edad: \_\_\_\_\_ Femenino

Instrucciones: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en Desacuerdo    2. En Desacuerdo    3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo    4. De acuerdo    5. Totalmente De acuerdo

#### PARTE I: GESTIÓN DE COBRANZA

DIMENSION: PAGO DE DEUDA	1	2	3	4	5
1. Considera que en la financiera se promueve el cumplimiento de pago en sus clientes que mejore sus ratios de morosidad					
2. Considera que en la financiera se promueve la cultura de pago en sus clientes que mejore el índice de morosidad					
3. Considera que en la financiera se promueve la comunicación en sus clientes para que mejore la cultura de pago					
4. Considera que en la financiera promueve la comunicación en sus clientes que permita mejorar sus cobranzas					

DIMENSION: COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
5. Considera que en la financiera se impulsa la objetividad del mensaje que envía hacia sus clientes					
6. Considera que en la financiera sus trabajadores son objetivos al dar un mensaje sobre los créditos					
7. Considera que en la financiera se establece una frecuencia continua en transmitir información para que mejore la comunicación					

DIMENSION: ENTORNO DEL NEGOCIO	1	2	3	4	5
8. Considera que en la financiera se interactúa con el cliente para que mejore el proceso de cobranza					
9. Considera que los gestores de cobranza interactúan con los clientes que mejore su cultura de pago					
10. Considera que en la financiera se analiza el comportamiento del cliente para que mejore su proceso de cobranza					
11. Considera que la financiera conoce a sus clientes y las razones del porque el incremento de la morosidad					

## PARTE II: MOROSIDAD

<b>DIMENSION: INCUMPLIMIENTO DE PAGO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12.</b> Considera que en la financiera persuaden al cliente para que evite morosidad					
<b>13.</b> Consideran que el personal de la financiera tiene la capacidad de evitar el incumplimiento de pago de algún crédito					
<b>14.</b> Considera que en la financiera ofrecen alternativas de pago para que evite morosidad					
<b>15.</b> Considera estar informado de las alternativas de pago que ofrece la entidad al cliente					

<b>DIMENSION: PRÉSTAMO VENCIDO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16.</b> Considera que en la financiera evalúa la cartera vencida de créditos para que implemente mejores estrategias de cobro					
<b>17.</b> Considera que en la financiera evalúa los plazos de pago de los créditos para que mejore su estrategia de cobro					
<b>18.</b> Considera que la financiera son flexibles al entregar los plazos de pago para su cumplimiento.					

<b>DIMENSION: CLIENTE DEUDOR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19.</b> Considera que en la financiera se identifica a los clientes solventes para que mejore las colocaciones de sus créditos					
<b>20.</b> Considera usted ser un cliente solvente que le permita ingresar a tentar nuevos créditos					
<b>21.</b> Considera que en la financiera analizan la capacidad de endeudamiento de sus clientes para que mejoren sus estrategias de cobro					
<b>22.</b> Considera que en la financiera analizan la capacidad de endeudamiento de sus clientes para que mejore sus estrategias de colocación de créditos					

Gracias por su Atención

**Anexo 5: Constancia de su Aplicación****FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA SAN MARTIN DE  
PANGOA**

Pangoa, 19 de Enero del 2023

**CARTA N° 002- 2022-V-CGS-GOSMDP**

Señor:

**BACH. PANEZ TRIGOSO LUIS EDUARDO**  
RESPONSABLE EN LA REALIZACION DE LA TESIS  
PANGOA**ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación a los clientes de la financiera confianza, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **GESTION DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA SAN MARTIN DE PANGOA 2022**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5= Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

*Atentamente,*



**CASTRO CONGORA SANDINA**  
Gerente Oficina San Martín de Pango

## Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento

### Confiabilidad de la Variable Gestión de Cobranza

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

---



---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	11

---

### Confiabilidad de la Variable Morosidad

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

---



---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	11

---

## Validación del Instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Barreto Nateros Noelia Adela	Analista de Créditos	Contador Público	Ponce Triguero Luis Eduardo

## II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %			Excelente %				
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	31 a 35	36 a 40	41 a 45	46 a 50	51 a 55	56 a 60	61 a 65	66 a 70	71 a 75	76 a 80	81 a 85	86 a 90	91 a 95	96 a 100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																		X		
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																		X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																		X		



**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Quispe Campos Alfredo Roberto	Personal Administrativo Universidad Peruana Los Andes	Contador Público	Perez Triguero Luis Eduardo

**II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96 a
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																	X			
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																	X			
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																		X		



**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Calderón Fernández Paul CESAR	Docente Universitario	Maestro en Auditoría Gubernamental	Ponce Triguero Luis Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 a 100
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																			X	
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																	X			
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Relaciona variables dimensiones e indicadores																	X			



## Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

Gestión de Cobranza															
Ítems	1	2	3	4	SUB TOTAL	5	6	7	SUB TOTAL	8	9	10	11	SUB TOTAL	TOT AL
	Sujetos	Pago de Deuda				Comunicación				Entorno del Negocio					
1	2	3	4	3	12	3	3	1	7	2	3	4	1	10	29
2	1	2	3	3	9	3	3	1	7	2	3	4	3	12	28
3	2	3	4	3	12	3	3	1	7	2	3	4	1	10	29
4	3	3	3	1	10	2	3	1	6	2	3	4	1	10	26
5	1	2	3	1	7	2	3	1	6	2	3	4	1	10	23
6	5	4	5	5	19	5	5	4	14	3	4	3	5	15	48
7	4	5	4	5	18	5	4	4	13	3	3	5	4	15	46
8	5	4	5	4	18	5	5	5	15	4	3	4	5	16	49
9	5	5	4	4	18	4	5	4	13	5	5	5	5	20	51
10	5	4	5	4	18	4	3	4	11	3	4	4	5	16	45
11	5	5	5	4	19	3	3	3	9	3	4	4	4	15	43
12	5	4	4	4	17	4	3	4	11	3	4	4	4	15	43
13	5	5	5	4	19	4	5	5	14	4	4	4	4	16	49
14	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	3	4	4	15	48
15	5	4	3	5	17	4	4	4	12	3	4	4	4	15	44
16	5	4	5	4	18	4	4	5	13	4	4	4	4	16	47
17	3	3	3	3	12	4	2	3	9	3	4	4	3	14	35
18	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	5	4	4	17	46
19	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	4	4	16	42
20	4	2	3	4	13	3	2	3	8	3	2	2	3	10	31
21	3	3	3	4	13	3	5	4	12	3	3	2	3	11	36
22	3	2	4	3	12	4	3	3	10	3	4	4	3	14	36
23	4	4	3	4	15	5	4	4	13	5	5	5	4	19	47
24	4	3	4	4	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16	46
25	5	3	5	5	18	5	5	4	14	3	5	4	4	16	48
26	4	2	5	4	15	4	5	3	12	4	4	4	4	16	43
27	4	3	4	4	15	3	4	5	12	5	5	5	5	20	47
28	3	2	4	5	14	5	5	5	15	4	4	4	4	16	45
29	4	5	4	5	18	4	4	3	11	4	4	5	3	16	45
30	5	3	5	4	17	5	4	4	13	5	5	4	4	18	48
31	5	4	5	4	18	4	5	5	14	5	5	5	4	19	51
32	5	3	4	5	17	4	5	4	13	3	4	5	4	16	46
33	4	5	5	4	18	5	5	4	14	3	3	3	4	13	45
34	4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	5	3	17	49
35	4	5	3	4	16	5	5	4	14	5	5	4	4	18	48
36	4	5	5	5	19	4	5	4	13	5	4	5	3	17	49
37	5	3	4	4	16	5	4	4	13	4	4	5	5	18	47
38	5	2	2	5	14	4	5	5	14	5	5	4	4	18	46
39	3	4	4	4	15	5	4	5	14	5	5	5	5	20	49

40	4	5	4	5	18	4	4	5	13	4	4	5	5	18	49
41	5	3	5	5	18	4	5	5	14	4	4	5	4	17	49
42	5	4	5	5	19	4	5	4	13	4	3	3	4	14	46
43	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
44	5	4	5	5	19	4	5	4	13	4	5	4	5	18	50
45	5	4	4	4	17	4	4	3	11	3	3	4	4	14	42
46	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	5	5	18	49
47	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5	5	18	51
48	4	5	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	54
49	5	5	5	5	20	4	4	4	12	3	3	3	4	13	45
50	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	48
51	5	4	5	4	18	3	4	3	10	4	3	3	4	14	42
52	4	3	4	3	14	4	3	4	11	4	4	4	3	15	40
53	3	3	3	3	12	4	4	3	11	4	4	5	3	16	39
54	3	3	2	3	11	2	5	2	9	3	4	4	4	15	35
55	5	4	4	3	16	4	3	3	10	4	3	3	3	13	39
56	4	5	5	4	18	5	4	5	14	4	5	4	5	18	50
57	3	4	3	3	13	4	3	4	11	4	4	4	3	15	39
58	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	3	14	40
59	1	4	4	3	12	4	4	3	11	4	4	4	4	16	39
60	3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	3	3	3	13	38
61	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15	41
62	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	3	4	3	14	39
63	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	4	3	15	40
64	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	4	3	15	40
65	3	3	4	3	13	4	3	3	10	4	4	4	2	14	37
66	2	2	2	2	8	2	2	3	7	2	3	2	2	9	24
67	1	2	2	1	6	1	2	2	5	2	1	1	2	6	17
68	3	4	3	3	13	4	4	3	11	4	4	4	3	15	39
69	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
70	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
71	3	4	4	4	15	4	3	4	11	4	3	3	4	14	40
72	3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	4	3	3	14	39
73	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
74	4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	3	3	3	12	39
75	2	3	3	3	11	3	3	2	8	1	2	3	2	8	27
76	1	1	3	2	7	3	2	2	7	3	2	2	2	9	23
77	3	3	4	5	15	4	5	4	13	4	5	5	4	18	46
78	4	3	4	4	15	5	4	3	12	4	3	4	3	14	41
79	5	5	5	4	19	4	5	3	12	5	4	5	5	19	50
80	4	3	4	5	16	5	4	5	14	4	4	5	5	18	48
81	2	5	4	4	15	4	5	5	14	4	4	5	5	18	47
82	5	5	4	4	18	4	5	4	13	5	5	5	5	20	51
83	5	4	5	4	18	5	5	4	14	4	4	3	3	14	46
84	3	3	4	4	14	4	3	4	11	5	4	3	4	16	41

85	5	5	4	4	18	5	4	4	13	5	4	4	5	18	49
86	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
87	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
88	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
89	3	4	3	3	13	4	3	3	10	4	4	4	3	15	38
90	3	4	4	4	15	3	4	4	11	5	4	4	4	17	43
91	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
92	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
93	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
94	1	2	2	1	6	2	2	2	6	1	2	2	3	8	20
95	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
96	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
97	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
98	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
99	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
100	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
101	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
102	4	4	3	5	16	4	3	4	11	5	4	4	3	16	43
103	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
104	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
105	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
106	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
107	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
108	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
109	2	2	3	3	10	3	2	2	7	2	3	3	3	11	28
110	2	3	3	3	11	3	3	3	9	3	4	4	4	15	35
111	2	3	3	3	11	3	3	4	10	4	4	4	3	15	36
112	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	37
113	2	3	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	2	14	40
114	2	3	4	4	13	4	4	2	10	2	3	3	3	11	34
115	3	3	3	2	11	3	4	3	10	4	2	2	2	10	31
116	2	3	3	4	12	4	4	3	11	3	3	2	3	11	34
117	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	3	3	3	12	36
118	2	3	3	3	11	3	3	4	10	4	4	4	3	15	36
119	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	3	14	42
120	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
121	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	4	16	42
122	3	4	3	3	13	4	3	4	11	3	4	4	4	15	39
123	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
124	3	3	3	3	12	3	3	2	8	3	3	2	4	12	32
125	4	3	4	3	14	4	4	3	11	4	4	3	4	15	40
126	4	5	5	5	19	5	5	4	14	4	3	3	4	14	47
127	5	4	5	5	19	5	5	4	14	4	4	5	5	18	51
128	5	5	5	4	19	3	4	5	12	4	4	5	4	17	48
129	4	4	5	5	18	5	4	4	13	4	4	5	4	17	48

130	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	35
131	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
132	3	3	3	4	13	4	4	3	11	3	3	3	4	13	37
133	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	4	13	34
134	2	3	2	3	10	3	2	3	8	3	2	3	3	11	29
135	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	3	3	3	12	34
136	2	3	2	2	9	3	2	3	8	3	3	2	2	10	27
137	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	45
138	2	3	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	32
139	2	2	3	3	10	3	3	2	8	3	2	3	3	11	29
140	2	2	2	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	30
141	2	2	3	3	10	3	3	2	8	3	3	3	2	11	29
142	2	2	2	2	8	2	2	2	6	3	3	2	3	11	25
143	2	2	3	3	10	3	3	3	9	2	3	3	3	11	30
144	2	2	2	3	9	3	3	2	8	2	2	2	3	9	26
145	2	2	2	3	9	4	4	2	10	1	2	3	3	9	28
146	2	2	2	3	9	3	3	2	8	2	2	2	3	9	26
147	2	2	2	3	9	3	2	3	8	3	3	2	2	10	27
148	4	3	4	4	15	4	4	3	11	4	3	3	3	13	39
149	4	3	4	3	14	3	4	4	11	3	4	4	4	15	40
150	3	1	1	5	10	4	5	5	14	5	3	5	5	18	42
151	4	3	4	3	14	3	3	5	11	5	5	5	5	20	45
152	4	2	3	1	10	4	3	5	12	3	1	4	2	10	32
153	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	4	4	4	16	46
154	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
155	3	3	3	4	13	4	4	2	10	2	2	3	3	10	33
156	2	3	3	3	11	3	4	4	11	3	5	5	3	16	38
157	4	4	3	3	14	3	4	5	12	4	5	5	3	17	43
158	3	4	4	4	15	4	5	4	13	4	4	4	4	16	44
159	2	3	3	4	12	4	4	4	12	4	4	4	2	14	38
160	5	4	4	3	16	4	4	4	12	5	4	5	5	19	47
161	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	3	15	42
162	4	5	4	4	17	5	5	5	15	5	5	5	4	19	51
163	4	4	4	4	16	3	4	4	11	3	4	4	4	15	42
164	4	3	4	4	15	4	5	4	13	3	4	4	4	15	43
165	5	4	5	4	18	5	4	4	13	4	5	4	3	16	47
166	4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	19	51
167	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
168	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
169	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
170	4	4	4	5	17	4	5	4	13	5	5	4	4	18	48
171	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	46
172	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
173	5	4	4	4	17	4	4	5	13	5	5	5	4	19	49
174	4	5	4	4	17	4	4	5	13	5	5	5	5	20	50

175	5	4	5	4	18	5	5	5	15	5	4	4	4	17	50
176	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
177	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
178	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
179	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
180	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
181	3	3	3	3	12	4	4	2	10	3	4	4	3	14	36
182	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	4	4	3	15	41
183	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
184	2	2	3	4	11	2	4	2	8	4	4	1	3	12	31
185	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
186	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
187	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	3	15	42
188	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	22
189	1	1	2	2	6	1	4	4	9	3	3	1	1	8	23
190	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
191	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
192	2	2	2	2	8	1	4	1	6	1	4	4	2	11	25
193	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
194	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
195	4	4	3	4	15	5	4	4	13	5	4	4	3	16	44
196	4	4	3	4	15	5	4	4	13	5	4	4	3	16	44
197	3	3	4	4	14	4	5	3	12	4	3	4	5	16	42
198	3	2	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	4	16	40
199	3	4	4	4	15	3	5	3	11	3	4	4	2	13	39
200	1	1	2	4	8	1	2	1	4	1	1	1	2	5	17
201	4	4	3	5	16	3	5	5	13	4	3	4	4	15	44
202	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
203	5	4	2	2	13	2	3	4	9	4	3	3	3	13	35
204	4	5	4	4	17	4	5	5	14	5	4	4	4	17	48
205	4	4	4	5	17	4	5	4	13	4	3	4	4	15	45
206	4	5	4	4	17	4	5	5	14	4	4	4	5	17	48
207	4	4	4	5	17	4	5	4	13	5	5	4	4	18	48
208	3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	4	3	3	13	36
209	4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	4	4	4	16	41
210	5	4	5	5	19	4	5	4	13	4	5	4	4	17	49
211	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	4	5	5	18	49
212	4	3	4	3	14	3	4	4	11	5	4	3	4	16	41
213	5	4	5	4	18	5	4	4	13	5	5	4	4	18	49
214	4	4	5	5	18	5	4	4	13	3	4	3	4	14	45
215	2	3	3	3	11	4	3	3	10	3	2	3	3	11	32
216	1	2	4	1	8	3	2	1	6	2	4	5	2	13	27
217	1	4	5	1	11	4	5	2	11	4	4	1	1	10	32
218	1	2	5	2	10	4	2	1	7	3	3	4	1	11	28
219	1	2	2	1	6	2	2	1	5	3	3	3	1	10	21

220	2	2	4	1	9	5	2	1	8	2	2	2	3	9	26
221	5	4	4	4	17	2	2	1	5	2	2	4	4	12	34
222	1	2	2	2	7	2	2	2	6	3	2	1	1	7	20
223	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	1	1	1	5	14
224	2	1	1	1	5	3	2	1	6	2	2	1	1	6	17
225	4	3	4	4	15	5	5	4	14	4	5	5	4	18	47
226	3	4	3	2	12	3	2	3	8	4	2	3	2	11	31
227	2	3	4	4	13	3	2	2	7	3	4	3	2	12	32
228	3	2	3	4	12	2	3	3	8	4	2	3	3	12	32
229	3	4	3	2	12	2	1	2	5	3	3	2	3	11	28
230	4	2	3	2	11	4	5	2	11	3	4	2	3	12	34
231	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
232	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
233	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
234	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
235	1	2	3	2	8	4	4	1	9	1	1	1	1	4	21
236	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
237	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
238	4	3	3	4	14	3	4	3	10	5	3	3	3	14	38
239	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	5	5	18	51
240	2	3	3	2	10	3	4	1	8	2	2	2	2	8	26
241	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
242	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
243	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
244	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
245	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
246	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	3	3	4	13	37
247	4	4	5	4	17	4	4	3	11	3	3	3	3	12	40
248	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	35
249	3	1	5	5	14	2	5	3	10	1	3	3	2	9	33
250	2	2	3	3	10	4	4	2	10	2	3	3	4	12	32
251	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	55
252	1	1	1	2	5	2	4	2	8	4	3	1	3	11	24
253	2	2	2	3	9	3	5	2	10	2	2	2	1	7	26
254	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
255	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
256	3	2	2	3	10	2	5	4	11	3	3	3	3	12	33
257	3	2	4	4	13	3	5	5	13	3	4	2	3	12	38
258	3	2	3	2	10	3	5	3	11	3	3	3	2	11	32
259	2	1	3	4	10	2	2	2	6	5	4	4	2	15	31
260	3	2	3	2	10	2	4	4	10	4	3	3	2	12	32
261	2	2	2	2	8	3	4	2	9	2	2	3	3	10	27
262	2	3	3	4	12	3	4	4	11	3	1	3	2	9	32
263	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
264	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	3	3	14	40

265	4	4	4	3	15	4	3	3	10	4	3	4	3	14	39
266	3	3	3	4	13	3	3	4	10	4	4	4	3	15	38
267	1	1	1	1	4	1	5	1	7	2	2	1	1	6	17
268	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	43
269	1	1	2	2	6	2	5	4	11	4	4	1	1	10	27
270	3	3	3	4	13	3	3	4	10	4	4	4	3	15	38
271	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
272	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	42
273	2	2	1	1	6	2	4	3	9	1	4	1	1	7	22
274	2	3	2	3	10	2	2	3	7	3	3	3	3	12	29
275	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
276	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
277	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
278	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
279	4	3	4	3	14	3	4	4	11	5	4	3	4	16	41
280	5	4	5	4	18	5	4	4	13	5	5	4	4	18	49
281	4	4	5	5	18	5	4	4	13	3	4	3	4	14	45
282	2	3	3	3	11	4	3	3	10	3	2	3	3	11	32
283	1	2	4	1	8	3	2	1	6	2	4	5	2	13	27
284	1	4	5	1	11	4	5	2	11	4	4	1	1	10	32
285	1	2	5	2	10	4	2	1	7	3	3	4	1	11	28
286	1	2	2	1	6	2	2	1	5	3	3	3	1	10	21
287	2	2	4	1	9	5	2	1	8	2	2	2	3	9	26
288	5	4	4	4	17	2	2	1	5	2	2	4	4	12	34
289	1	2	2	2	7	2	2	2	6	3	2	1	1	7	20
290	1	2	1	1	5	1	1	2	4	2	1	1	1	5	14
291	2	1	1	1	5	3	2	1	6	2	2	1	1	6	17
292	4	3	4	4	15	5	5	4	14	4	5	5	4	18	47
293	3	4	3	2	12	3	2	3	8	4	2	3	2	11	31
294	2	3	4	4	13	3	2	2	7	3	4	3	2	12	32
295	3	2	3	4	12	2	3	3	8	4	2	3	3	12	32
296	3	4	3	2	12	2	1	2	5	3	3	2	3	11	28
297	4	2	3	2	11	4	5	2	11	3	4	2	3	12	34
298	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
299	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
300	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
301	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
302	1	2	3	2	8	4	4	1	9	1	1	1	1	4	21
303	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
304	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
305	4	3	3	4	14	3	4	3	10	5	3	3	3	14	38
306	5	5	5	5	20	4	4	5	13	4	4	5	5	18	51
307	2	3	3	2	10	3	4	1	8	2	2	2	2	8	26
308	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
309	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42

310	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27
311	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
312	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
313	3	4	4	3	14	3	3	4	10	3	3	3	4	13	37
314	4	4	5	4	17	4	4	3	11	3	3	3	3	12	40
315	3	3	3	4	13	3	4	3	10	3	3	3	3	12	35
316	3	1	5	5	14	2	5	3	10	1	3	3	2	9	33
317	2	2	3	3	10	4	4	2	10	2	3	3	4	12	32
318	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	55
319	1	1	1	2	5	2	4	2	8	4	3	1	3	11	24
320	2	2	2	3	9	3	5	2	10	2	2	2	1	7	26
321	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
322	4	3	4	4	15	5	4	4	13	4	4	3	3	14	42
323	3	2	2	3	10	2	5	4	11	3	3	3	3	12	33
324	3	2	4	4	13	3	5	5	13	3	4	2	3	12	38
325	3	2	3	2	10	3	5	3	11	3	3	3	2	11	32
326	2	1	3	4	10	2	2	2	6	5	4	4	2	15	31
327	3	2	3	2	10	2	4	4	10	4	3	3	2	12	32
328	2	2	2	2	8	3	4	2	9	2	2	3	3	10	27
329	2	3	3	4	12	3	4	4	11	3	1	3	2	9	32
330	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
331	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	3	3	14	40
332	4	4	4	3	15	4	3	3	10	4	3	4	3	14	39
333	3	3	3	4	13	3	3	4	10	4	4	4	3	15	38
334	1	1	1	1	4	1	5	1	7	2	4	1	1	8	19
335	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	43
336	1	1	2	2	6	2	5	4	11	4	4	1	1	10	27
337	3	3	3	4	13	3	3	4	10	4	4	4	3	15	38
338	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
339	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	42
340	2	2	1	1	6	2	4	3	9	1	4	1	1	7	22
341	2	3	2	3	10	2	2	3	7	3	3	3	3	12	29
342	2	2	4	4	12	4	4	4	12	4	2	3	2	11	35
343	1	1	2	3	7	2	4	4	10	3	3	1	1	8	25
344	4	2	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
345	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	2	2	9	27

Morosidad															
Ítems	12	13	14	15	SUB TOTAL	16	17	18	SUB TOTAL	1	2	2	2	SUB TOTAL	TOT AL
										9	0	1	2		
Sujetos	Incumplimiento de Pago					Préstamo Vencido				Cliente Deudor					
1	2	3	5	4	14	5	3	4	12	3	5	4	4	16	42
2	3	3	5	4	15	4	5	4	13	4	5	4	4	17	45

3	2	2	4	5	13	4	5	5	14	4	5	4	4	17	44
4	2	3	5	4	14	5	4	3	12	3	4	4	4	15	41
5	2	3	5	4	14	4	3	4	11	1	4	3	3	11	36
6	5	5	5	4	19	5	3	4	12	3	5	4	4	16	47
7	4	5	5	4	18	4	5	4	13	4	5	4	4	17	48
8	5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	5	4	4	17	50
9	5	5	5	4	19	5	4	3	12	3	4	4	4	15	46
10	4	4	5	4	17	4	3	4	11	1	4	3	3	11	39
11	4	4	3	4	15	3	4	3	10	1	3	4	3	11	36
12	4	4	5	5	18	4	5	4	13	4	5	4	4	17	48
13	5	5	5	4	19	5	4	4	13	2	5	4	3	14	46
14	3	4	5	4	16	2	5	4	11	3	3	4	4	14	41
15	4	4	5	4	17	3	3	4	10	2	5	4	5	16	43
16	4	4	5	4	17	2	2	4	8	3	4	3	4	14	39
17	4	3	4	3	14	4	4	3	11	4	3	4	3	14	39
18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
19	4	4	4	4	16	4	3	4	11	3	4	4	4	15	42
20	4	3	2	3	12	4	4	3	11	4	3	2	4	13	36
21	3	2	4	3	12	3	4	5	12	4	3	2	3	12	36
22	4	5	3	4	16	4	3	5	12	4	3	3	4	14	42
23	4	5	4	5	18	4	4	4	12	5	5	5	5	20	50
24	5	5	5	4	19	4	3	4	11	2	4	5	4	15	45
25	3	5	5	4	17	4	2	4	10	3	4	3	4	14	41
26	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	45
27	5	5	4	5	19	5	5	5	15	5	4	5	5	19	53
28	4	4	3	4	15	3	4	4	11	3	4	3	4	14	40
29	4	4	4	4	16	3	4	4	11	5	4	3	4	16	43
30	3	4	5	4	16	5	4	3	12	3	4	5	4	16	44
31	3	5	5	4	17	4	5	5	14	5	4	5	4	18	49
32	5	5	4	5	19	5	5	4	14	5	4	4	5	18	51
33	5	5	5	4	19	5	4	4	13	3	5	4	5	17	49
34	5	4	5	4	18	5	4	5	14	5	4	5	5	19	51
35	5	5	5	4	19	4	3	4	11	4	4	4	4	16	46
36	4	5	5	4	18	5	4	5	14	5	3	4	5	17	49
37	4	5	5	4	18	4	3	4	11	3	4	3	4	14	43
38	5	5	5	5	20	5	4	3	12	3	4	4	5	16	48
39	4	4	3	5	16	5	4	4	13	5	4	5	5	19	48
40	4	5	4	3	16	2	4	5	11	4	5	4	5	18	45
41	4	4	5	4	17	4	5	5	14	4	5	4	5	18	49
42	4	5	4	5	18	4	4	5	13	5	5	5	5	20	51
43	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
44	4	5	4	4	17	4	4	4	12	1	4	4	4	13	42
45	3	4	5	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20	51
46	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	4	19	53

47	4	5	5	5	19	4	4	3	11	3	3	4	4	14	44
48	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	4	4	18	51
49	4	3	4	3	14	4	4	3	11	3	3	3	4	13	38
50	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	5	5	4	18	51
51	4	3	4	3	14	4	3	4	11	3	4	5	4	16	41
52	4	3	3	3	13	4	4	5	13	4	4	3	4	15	41
53	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	3	14	40
54	4	2	3	4	13	4	4	4	12	3	3	4	4	14	39
55	2	4	3	3	12	4	4	4	12	4	3	4	3	14	38
56	5	5	4	5	19	5	4	5	14	5	5	4	4	18	51
57	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	4	5	5	18	44
58	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	41
59	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	4	17	46
60	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15	41
61	4	3	4	3	14	4	4	3	11	4	4	4	4	16	41
62	4	3	3	4	14	4	3	4	11	4	4	4	3	15	40
63	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15	42
64	3	4	3	4	14	4	3	4	11	4	3	4	4	15	40
65	3	4	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	3	15	41
66	3	2	1	2	8	2	2	2	6	1	2	1	2	6	20
67	2	1	1	2	6	2	1	2	5	2	2	2	1	7	18
68	4	4	2	3	13	4	3	3	10	4	2	3	3	12	35
69	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	3	3	12	34
70	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
71	4	3	2	3	12	2	2	2	6	2	2	3	2	9	27
72	4	4	3	4	15	3	3	3	9	4	2	3	3	12	36
73	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
74	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
75	3	4	2	2	11	3	2	3	8	2	2	3	2	9	28
76	2	3	3	2	10	3	2	3	8	3	3	2	1	9	27
77	3	3	4	3	13	4	4	4	12	3	5	4	3	15	40
78	3	4	4	4	15	4	5	4	13	5	3	3	4	15	43
79	5	4	4	5	18	4	4	5	13	4	5	5	5	19	50
80	5	5	5	4	19	5	5	4	14	5	5	5	5	20	53
81	4	4	5	4	17	5	5	5	15	5	4	4	5	18	50
82	4	3	5	5	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	45
83	3	3	4	4	14	4	5	5	14	4	4	4	5	17	45
84	5	5	4	4	18	4	5	5	14	5	5	4	5	19	51
85	5	5	5	5	20	5	5	5	15	3	4	5	4	16	51
86	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
87	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
88	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
89	3	4	2	2	11	4	3	2	9	3	3	2	3	11	31
90	4	3	2	3	12	2	2	3	7	2	2	3	2	9	28
91	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44

92	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
93	3	3	3	3	12	3	3	2	8	3	3	3	3	12	32
94	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
95	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	3	13	41
96	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	35
97	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	2	2	2	9	32
98	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	35
99	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	35
100	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	3	3	3	13	38
101	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
102	3	4	1	2	10	2	2	3	7	3	2	3	3	11	28
103	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	3	3	12	36
104	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	42
105	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	42
106	4	4	3	3	14	3	2	3	8	3	3	3	3	12	34
107	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
108	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	43
109	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
110	4	4	3	3	14	3	4	4	11	4	3	3	3	13	38
111	3	3	2	3	11	3	4	4	11	4	4	4	3	15	37
112	5	4	3	3	15	3	4	4	11	4	4	4	4	16	42
113	3	4	3	3	13	3	4	4	11	4	4	3	3	14	38
114	3	3	3	3	12	3	3	2	8	3	2	2	2	9	29
115	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	2	4	10	31
116	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	3	3	3	13	37
117	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	3	4	3	14	40
118	3	3	3	3	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	39
119	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	43
120	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
121	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	43
122	4	4	4	4	16	4	4	2	10	2	3	2	2	9	35
123	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	2	2	10	33
124	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	35
125	3	4	3	3	13	2	3	3	8	3	2	3	3	11	32
126	3	3	5	4	15	5	2	4	11	2	5	4	4	15	41
127	4	5	3	4	16	3	3	3	9	2	4	5	4	15	40
128	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	4	4	4	17	50
129	5	4	5	5	19	5	4	4	13	3	5	4	5	17	49
130	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
131	3	3	4	4	14	4	3	3	10	3	3	3	3	12	36
132	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	35
133	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	35
134	4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	3	4	4	14	38
135	3	3	3	4	13	4	4	4	12	4	3	3	3	13	38
136	3	2	3	2	10	3	3	4	10	2	3	4	4	13	33

137	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
138	3	3	2	2	10	2	3	3	8	3	3	3	3	12	30
139	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	2	10	31
140	3	3	3	2	11	3	2	2	7	2	3	3	3	11	29
141	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	3	3	2	10	25
142	3	3	3	3	12	3	2	3	8	3	3	2	3	11	31
143	3	3	3	3	12	2	3	3	8	3	3	3	3	12	32
144	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	33
145	4	4	2	2	12	2	3	2	7	4	3	3	2	12	31
146	3	3	3	3	12	3	2	2	7	2	2	2	3	9	28
147	2	3	2	2	9	3	3	3	9	3	3	2	3	11	29
148	4	4	5	4	17	3	4	3	10	1	4	3	4	12	39
149	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	5	20	48
150	3	5	5	5	18	5	4	5	14	5	5	5	5	20	52
151	3	5	4	5	17	5	5	5	15	5	3	4	1	13	45
152	5	3	4	5	17	5	5	5	15	5	3	4	1	13	45
153	5	4	3	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
154	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
155	3	2	3	2	10	2	3	3	8	2	3	4	4	13	31
156	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	3	3	3	12	27
157	3	4	4	4	15	5	5	5	15	5	4	4	4	17	47
158	4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	4	4	4	16	41
159	4	2	4	2	12	3	2	2	7	4	2	4	4	14	33
160	4	5	4	5	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	46
161	4	5	2	4	15	4	3	3	10	3	3	3	4	13	38
162	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	4	5	18	50
163	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15	43
164	4	4	1	4	13	4	3	2	9	2	4	3	4	13	35
165	3	5	5	3	16	2	4	5	11	5	4	5	4	18	45
166	4	4	5	5	18	5	4	4	13	4	4	4	4	16	47
167	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
168	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
169	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
170	4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	4	4	4	17	49
171	4	4	5	4	17	4	5	5	14	5	4	4	5	18	49
172	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
173	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
174	5	5	4	5	19	4	4	5	13	4	4	5	5	18	50
175	5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4	4	16	50
176	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
177	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
178	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
179	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
180	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
181	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40

182	4	4	4	3	15	3	3	3	9	3	4	4	4	15	39
183	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
184	2	4	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	3	9	25
185	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
186	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
187	3	3	4	3	13	4	3	3	10	3	3	3	3	12	35
188	2	2	1	1	6	1	1	1	3	1	2	2	2	7	16
189	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
190	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
191	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
192	2	4	2	2	10	1	1	1	3	1	2	2	2	7	20
193	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
194	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
195	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	4	15	41
196	4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	3	4	15	41
197	4	5	3	4	16	3	4	4	11	4	4	3	4	15	42
198	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
199	3	5	3	2	13	2	2	3	7	4	3	3	4	14	34
200	2	2	3	1	8	1	1	1	3	1	1	1	1	4	15
201	4	5	4	3	16	3	4	4	11	3	3	4	3	13	40
202	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
203	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	4	3	13	34
204	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
205	4	4	4	3	15	5	4	4	13	4	4	4	4	16	44
206	4	4	4	5	17	4	4	5	13	4	4	3	4	15	45
207	4	3	4	5	16	5	4	4	13	4	4	3	4	15	44
208	4	3	3	3	13	4	3	4	11	3	3	3	3	12	36
209	3	4	3	3	13	4	3	4	11	4	3	4	4	15	39
210	5	4	4	4	17	5	4	4	13	4	5	4	4	17	47
211	4	5	4	5	18	4	5	5	14	4	4	4	4	16	48
212	5	4	3	3	15	4	3	3	10	4	4	4	3	15	40
213	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	5	4	17	46
214	5	4	4	5	18	4	5	5	14	4	4	4	5	17	49
215	2	3	3	3	11	2	2	3	7	3	3	3	2	11	29
216	1	1	2	3	7	4	2	4	10	5	2	3	4	14	31
217	2	5	1	4	12	5	1	4	10	2	2	4	2	10	32
218	4	4	3	1	12	2	2	4	8	3	3	2	2	10	30
219	3	4	1	2	10	2	1	4	7	4	1	3	3	11	28
220	2	3	2	2	9	2	3	2	7	2	4	3	3	12	28
221	3	3	2	3	11	5	4	4	13	3	3	3	3	12	36
222	2	2	5	2	11	2	4	2	8	5	2	3	3	13	32
223	1	4	3	1	9	2	4	2	8	2	2	1	1	6	23
224	2	2	3	2	9	2	2	3	7	5	2	2	4	13	29
225	4	4	4	5	17	4	3	4	11	5	5	5	5	20	48
226	3	4	2	2	11	3	3	2	8	2	3	2	3	10	29

227	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	3	2	3	10	29
228	2	4	2	3	11	2	2	3	7	4	3	2	3	12	30
229	2	3	3	2	10	1	2	2	5	3	3	4	3	13	28
230	2	3	2	3	10	2	3	3	8	2	3	3	4	12	30
231	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
232	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
233	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
234	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
235	1	2	1	1	5	2	1	1	4	2	1	1	2	6	15
236	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
237	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15	43
238	3	4	2	3	12	3	2	2	7	2	2	2	2	8	27
239	4	4	3	5	16	4	4	3	11	4	3	5	4	16	43
240	3	3	2	2	10	2	3	2	7	2	2	3	2	9	26
241	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
242	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
243	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
244	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
245	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
246	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
247	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	3	4	4	15	42
248	3	3	4	4	14	3	4	4	11	4	3	4	4	15	40
249	3	4	2	4	13	3	2	4	9	2	2	4	2	10	32
250	4	2	2	4	12	2	3	2	7	4	2	2	3	11	30
251	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	55
252	4	1	4	2	11	1	3	1	5	1	2	2	1	6	22
253	1	1	3	2	7	2	2	2	6	2	1	1	1	5	18
254	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
255	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
256	2	2	2	1	7	2	3	3	8	2	2	2	3	9	24
257	4	3	3	4	14	3	4	3	10	5	4	3	4	16	40
258	3	4	3	2	12	2	2	2	6	2	3	3	3	11	29
259	3	5	3	4	15	3	4	3	10	5	4	3	4	16	41
260	2	5	3	2	12	2	2	2	6	2	3	3	3	11	29
261	2	3	3	2	10	2	3	3	8	3	2	3	3	11	29
262	4	4	3	3	14	1	3	4	8	3	2	1	2	8	30
263	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
264	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	4	3	13	36
265	3	4	3	3	13	3	3	3	9	3	3	4	3	13	35
266	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	3	3	4	13	38
267	2	2	5	4	13	2	2	3	7	1	4	3	3	11	31
268	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
269	1	4	2	4	11	2	2	2	6	2	2	1	2	7	24
270	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	4	13	36
271	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23

272	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15	42
273	3	4	2	3	12	4	3	4	11	1	3	3	4	11	34
274	4	3	2	3	12	3	3	3	9	4	3	2	3	12	33
275	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
276	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
277	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
278	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
279	5	4	3	3	15	4	3	3	10	4	4	4	3	15	40
280	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	5	4	17	46
281	5	4	4	5	18	4	5	5	14	4	4	4	5	17	49
282	2	3	3	3	11	2	2	3	7	3	3	3	2	11	29
283	1	1	2	3	7	4	2	4	10	5	2	3	4	14	31
284	2	5	1	4	12	5	1	4	10	2	2	4	2	10	32
285	4	4	3	1	12	2	2	4	8	3	3	2	2	10	30
286	3	4	1	2	10	2	1	4	7	4	1	3	3	11	28
287	2	3	2	2	9	2	3	2	7	2	4	3	3	12	28
288	3	3	2	3	11	5	4	4	13	3	3	3	3	12	36
289	2	2	5	2	11	2	4	2	8	5	2	3	3	13	32
290	1	4	3	1	9	2	4	2	8	2	2	1	1	6	23
291	2	2	3	2	9	2	2	3	7	5	2	2	4	13	29
292	4	4	4	5	17	4	3	4	11	5	5	5	5	20	48
293	3	4	2	2	11	3	3	2	8	2	3	2	3	10	29
294	3	3	2	3	11	2	3	3	8	2	3	2	3	10	29
295	2	4	2	3	11	2	2	3	7	4	3	2	3	12	30
296	2	3	3	2	10	1	2	2	5	3	3	4	3	13	28
297	2	3	2	3	10	2	3	3	8	2	3	3	4	12	30
298	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
299	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
300	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
301	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
302	1	2	1	1	5	2	1	1	4	2	1	1	2	6	15
303	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
304	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15	43
305	3	4	2	3	12	3	2	2	7	2	2	2	2	8	27
306	4	4	3	5	16	4	4	3	11	4	3	5	4	16	43
307	3	3	2	2	10	2	3	2	7	2	2	3	2	9	26
308	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
309	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
310	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30
311	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
312	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
313	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
314	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	3	4	4	15	42
315	3	3	4	4	14	3	4	4	11	4	3	4	4	15	40
316	3	4	2	4	13	3	2	4	9	2	2	4	2	10	32

317	4	2	2	4	12	2	3	2	7	4	2	2	3	11	30
318	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	55
319	4	1	4	2	11	1	3	1	5	1	2	2	1	6	22
320	1	1	3	2	7	2	2	2	6	2	1	1	1	5	18
321	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
322	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	3	4	14	40
323	2	2	2	1	7	2	3	3	8	2	2	2	3	9	24
324	4	3	3	4	14	3	4	3	10	5	4	3	4	16	40
325	3	4	3	2	12	2	2	2	6	2	3	3	3	11	29
326	3	5	3	4	15	3	4	3	10	5	4	3	4	16	41
327	2	5	3	2	12	2	2	2	6	2	3	3	3	11	29
328	2	3	3	2	10	2	3	3	8	3	2	3	3	11	29
329	4	4	3	3	14	1	3	4	8	3	2	1	2	8	30
330	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
331	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	4	3	13	36
332	3	4	3	3	13	3	3	3	9	3	3	4	3	13	35
333	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	3	3	4	13	38
334	2	2	5	4	13	2	2	2	6	1	4	3	3	11	30
335	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	44
336	1	4	2	4	11	2	2	2	6	2	2	1	2	7	24
337	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	3	4	13	36
338	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
339	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	15	42
340	3	4	2	3	12	4	3	4	11	1	3	3	4	11	34
341	4	3	2	3	12	3	3	3	9	4	3	2	3	12	33
342	2	4	4	4	14	4	3	4	11	4	4	4	4	16	41
343	2	5	2	1	10	1	1	1	3	1	3	4	2	10	23
344	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15	43
345	2	3	4	3	12	2	3	2	7	3	2	3	3	11	30

**Anexo 8: Consentimiento Informado**

Yo, **Panez Trigoso Luis Eduardo**, identificado con código de matrícula N° J00627K, con la tesis titulada: **“Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa 2022”**.

Declaro bajo juramento que:

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el “Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo



---

Panez Trigoso Luis Eduardo  
Código N° J00627K

Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento





