



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de cobranzas y su incidencia en la calidad de cartera,
Caja Arequipa 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTOR:

Ventura Pariamachi, Cristian Felix (orcid.org/0000-0001-9606-5754)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastian (orcid.org/0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme continuar en mi formación profesional, a mis padres por ser soporte en cada momento de mi vida

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por todo su apoyo.

A la Universidad por albergarme en sus aulas y forjarme como profesional.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de ilustraciones..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 11 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 12 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.5. Procesamientos..... | 14 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 14 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 14 |
| IV. RESULTADO | 16 |
| Prueba de normalidad..... | 16 |
| Resultados de estadísticos descriptivos..... | 17 |
| Resultados estadísticos inferenciales..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN..... | 28 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 33 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 35 |
| REFERENCIAS..... | 36 |
| ANEXOS | 39 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Prueba de normalidad..... | 16 |
| Tabla 2 | Gestión de cobranza en la Caja Arequipa..... | 17 |
| Tabla 3 | Calidad de cartera en la Caja Arequipa | 18 |
| Tabla 4 | La gestión de cobranza y la calidad de cartera Caja Arequipa | 19 |
| Tabla 5 | La gestión de cobranza preventiva y calidad de cartera | 20 |
| Tabla 6 | La gestión de cobranza administrativa y Calidad de cartera..... | 21 |
| Tabla 7 | La gestión de cobranza judicial y la calidad de cartera | 22 |
| Tabla 8 | Validación Tau_b de Kendall | 24 |
| Tabla 9 | Correlación Gestión de cobranza preventiva y calidad de cartera | 25 |
| Tabla 10 | Correlación Gestión de cobranza administrativa y calidad de cartera... | 26 |
| Tabla 12 | Correlación Gestión de cobranza judicial y calidad de cartera..... | 27 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Interpretación de coeficiente de correlación | 23 |
|--|----|

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022. Fue investigación básica, no experimental, correlacional, transversal; la población corresponde a trabajadores de la Caja Arequipa, Huaraz, la muestra fue 24 analistas de créditos, no probabilística, de tipo censal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La fiabilidad según el Alfa de Cronbach fue 0,856 para el proceso crediticio y un 0,837 para la morosidad. La información fue procesada con el software SPSS versión 2.1.

Los resultados reflejan que el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; el valor de significancia fue de 0,000 menor a 0,05 el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall fue de 0,726 aceptando la hipótesis: Existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la caja Arequipa. Huaraz 2022; obteniéndose una correlación positiva alta.

Palabras clave: gestión de cobranza, cobranza preventiva, cobranza administrativa, calidad de cartera

Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between collect management and the portfolio quality of Caja Arequipa, Huaraz 2022. It was basic, non-experimental, correlational, cross-sectional research; the population corresponds to workers of the Arequipa Box, Huaraz, the sample was 24 credit analysts, non-probabilistic, of census type, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. Reliability according to Cronbach's Alpha was 0.856 for the credit process and 0.837 for default. The information was processed with the SPSS version 2.1 software.

The results reflect that 70.80% of those surveyed concluded that carrying out a demanding collection management in each of its stages results in a high impact on the quality of the portfolio; the significance value was 0.000 less than 0.05 the correlation coefficient of Kendall's Tau_b was 0.726 accepting the hypothesis: There is a relationship between collect management and the quality of the Arequipa savings bank portfolio. Huaraz 2022; obtaining a high positive correlation.

Keywords: portafolio management, preventive collect, administrative collect, portfolio quality

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, las empresas a nivel mundial cada vez son mas estrictas en su operación buscando que estas sean de calidad con el afán de mitigar sus riesgos de incobrables por lo que las gestiones orientadas a las cobranzas son permanentes para su sostenimiento en el mercado de la entidad (Morales, 2018). Por su parte, Schwab (2020) las acciones encaminadas al confinamiento por efectos de la pandemia COVID-19 estan generando sobresaltos en la economia y en sociedad a nivel mundial por ende la desaceleración se debe empesar a evaluar para evitar su impacto negativo en los negocios, si el consumidor no genera ingresos es mas probable que no cumpla con sus obligaciones financieras por lo que la entidad incurriera en mayores costos buscasno recuperar su inversión. Ahora bien, las economias se han visto afectas por la emergencia sanitaria mundial que tambien ha perjudicado en el cumplimiento de pago de los prestatarios del sistema financiero.

La SuperIntendencia de Banca, Seguros y AFP en su reporte del 2022, muestra en línea de tiempo la creciente de la morosidad del sistema financiero, siendo el mayor impacto los créditos a microempresa reflejando su cartera atrasada como sigue: 2018 en 5.41%, 2019 en 5.72, 2020 en 507%, 2021 en 4.69, a marzo del 2022 en 5.32%; Esto implica, que el desgaste de la calidad de cartera de créditos debe ser atendidas desde diferentes frentes; en consecuencia toda acción para controlar la perdida por incobrables apunta a una eficaz gestión de cobranza para la continuidad del negocio.

Identificar la relación entre la gestión de cobranza y la calidad de cartera es importante en tanto y en cuanto esta permite lograr metas organizacionales de rentabilidad como consecuencia de una cartera de créditos de calidad. El proceso de gestión de cobranza debe asegurar el retorno oportuno de los créditos por lo que cada una de sus etapas cumple una función orientada a intimar el pago del cliente de la Caja Arequipa agencia Huaraz.

La gestión de cobranza entraña seguimiento del cliente aún desde que este no esta en mora, si no, desde fechas próximas al vencimiento del pago de la deuda lo que se conoce como cobranza temprana y continua con mayor énfasis cuando

se encuentra en mora inicial y hasta se intensifica en razón del periodo de atraso que muestra el cliente (Mogollon, 2021). Para Morales y Morales (2014) es cierto que los negocios se mueven por sus ventas o colocaciones en caso de créditos las que deben ser completadas de forma exitosa en lo referente a su recuperación, porque de no ser así en lugar de producir ingresos solo generará pérdidas, y es aquí donde cobra especial importancia la calidad en la gestión de recuperación de las deudas. De acuerdo a la Memoria anual Caja Arequipa en el periodo 2021 refleja tendencia creciente en su mora, de modo que al cierre del 2020 su mora global fue de 7.4% y al cierre del 2021 mostro una creciente hasta 9.8% en su mora global. Esto refleja un posible deterioro de la calidad de cartera. Por su parte, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022) ha reportado en su registro anual 2021 en lo concerniente a la Caja Arequipa prestamos fuera de fecha con índice de 3.12; por otro lado, por días: +90 días atraso con índice de 1.83 u su cartera de alto riesgo alcanza un índice de 5.77. En consecuencia, la gestión de cobranza reviste de especial interés para el estudio; por lo tanto, se analizará desde la gestión de cobranza temprana, administrativa y judicial; teniendo como indicadores mensajes de texto, llamadas telefónicas, notificaciones, gestión de analista, gestión de Gerente, Gestión de abogado, demanda judicial; la calidad de cartera se analizará según su situación y según su categoría de riesgo, teniendo como indicadores: cartera refinanciada, vencidos y cobranza judicial, Normal, CPP, deficiente, dudoso, perdida; El estudio pretende brindar aportes para acrecentar la gestión de cobranza en beneficio de la calidad de cartera.

Por lo indicado se formula como problema general ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022? Como Problemas Específicos, ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022?, ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera Caja Arequipa 2022?, ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022?

El estudio se justifica teóricamente en razón que analizará teorías y enfoques para mejorar el conocimiento de la gestión de cobranza y la calidad de cartera; por tanto, pretende encontrar aspectos sustanciales de las variables en estudio y en

qué grado estas se relacionan al amparo de la validación de hipótesis, pretende convertirse en referencia para siguientes estudios que traten de la gestión de cobranza y la calidad de cartera. Respecto a su Justificación práctica radica en que contempla convertirse en fuente de apoyo de los trabajadores de la Caja Arequipa, agencia Huaraz. Principalmente a los involucrados en la gestión de cobranza y el cuidado de la calidad de cartera, los aportes permitirán identificar y mejorar aspectos relevantes de la gestión de cobranza y como estos repercuten en la calidad de cartera de esta manera orientara a realizar actividades oportunas para su mejora. La justificación metodológica se justifica porque utiliza una metodología científica en la investigación que podrá ser aplicada a estudios venideros que contemple poblaciones diferentes a las estudiadas; pero que, adopten las variables observadas. Finalmente encuentra relevancia social por el aporte que brindará a las entidades del sistema financiero, específicamente la ejecución del estudio tendrá como beneficiarios a al personal encargado directamente en la gestión de cobranza de créditos Caja Arequipa 2022, en el entendido que contribuirá en una cartera saludable.

Se formula como Objetivo General: establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera Caja 2022; como objetivos específicos: determinar la incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022; determinar la incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022; determinar la incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022.

En la misma línea se plantean como hipótesis general: H_i : Existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera en la Caja Arequipa 2022; H_o : no existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022. Contando como hipótesis específicas: existe incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022; existe incidencia de gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022; existe incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Cunalema (2017) “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015” su objetivo fue De qué manera la gestión de cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos incide en la cartera vencida. La investigación cualitativa, cuantitativo, de campo, documental, fue exploratoria, descriptiva, su población Municipidad de cantón Cevallos. Concluyo los mecanismos en la gestión de cobranza presenta algunas falencias, en la cobranza persuasiva y de cobranza coactivo, hay procedimientos que no se están aplicando adecuadamente como debería ser.

Ayala (2019) “Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017”, universidad Nacional de Cajamarca, tesis para optar el título de Contador Público, con el proposito de Determinar si la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017. Investigación cualitativa, aplicada, descriptivo, correlacional, inductivo, la técnica encuesta y análisis documental. Determino que la liquidez es influenciada de forma significativa por la gestión de cobranzas; en razon que al desarrollar de forma inadecuada los procedimientos o de forma escaza la política de cobranza y un analisis de documentos tambie repercute en los resultados de recaudaciones con impacto en las razones de liquidez.

Campodónico & Arevalo (2019) “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 Martin- Tarapoto, tesis para optar el titulo de Contador Público, tubo como objetivo 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. La investigacion es aplicada, descriptivo, no experimental, correlacional, llego a las siguientes conclusiones La gestión de cobranza se efectuan en lo general fuera de los establecido y normado un 64%, por consiguiente perjudica la liquidez organizacional. Las falencias en el proceso de cobranzas, ovian generar y ejecutar-diligeniar como parte del proceso las notificaicones, carecen de comunicación por telefono, y plan preventivo para advertir al usuario el

cumplimiento de pago de cuota o deuda, carencia de recuperadores para reducir el portafolio moroso.

Arce (2017) "Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PROVENSER SAC" tesis para optar el título de contador público. Tuvo como objetivo Determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC, tubo como objetivo Determinar la influencia la gestión de cobranza en los índices de morosidad de la empresa Mibanco S.A., Agencia Ancón en 2018. investigación, descriptiva, no experimental, correlacional, población censal 10 trabajadores, arribo a las siguientes conclusiones se encontró desviaciones en las actividades cobranza de las letras de cambio, por tanto se muestra un incremento en el portafolio de cobranza significado un retraso en los cobros, repercutiendo directamente en la liquidez y esta en la posibilidad de afrontar los requerimientos mas apremiantes. Se evidencia que la hipótesis planteada es verdadera por tanto existe influencia entre ambas variables, lo mismo ocurre con la cobranza, riesgos y colocaciones, es decir todos ellos muestran una relación con la morosidad.

Castro (2022) "Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021" Universidad Nacional de Ucayali, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021, investigación aplicada, no experimental, correlacional, población 32 personas, concluyo en todos los casos existe correlación positiva netre las varibales, se obtuvo significancias menores a 0.05, por tanto se aceptaron las hipótesis planteadas, respecto a gestion de conrtanza, politica de creidtos, cobranza efectiva, politica de cobro.

Coronel (2016) "Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi banco- jaén 2015" Universidad Señor de Sipan, Tesis para optar el título de Contador Público; tuvo como objetivo Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén. Investigación analítica, deductivo, encuesta cuestionario, observacion, guia de observacion, poblacion 32 personas Mibanco, arribio a las siguientes conclusiones: las pautas de cobranza poseen relación la morosidad, se

obtuvo un p valor menor a 0.5 y es alta por que se obtuco 0.823 de coeficiente de correlación. Las opciones de pagosa deben ser multiples para que el moroso pague la deuda, del mismo modo aplicar alternativas diferenciadas según sus atrasos. El aspecto formal debe regir en las acciones de cobranza porque da resultado en el psgo del cliente, sin dejar de lado las capacitaciones en evaluacion de créditos, maxime que todo el perosnal debe conocer metodos de cobranza.

Ugalde (2018) “la gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018 ”Universidad Cesar Vallejo, tesis para obtar el título porfesional de licenciado en adminsitración, evalaucion aplicada, hipotetico deductivo, no experimental, transversal, explicativa, concluyó la cobranza, las políticas, la cobranza efectiva, estrategias de cobranza, todas ellas encuentran relación con la morosidad, en todos los casos el grado de significancia es menor que 0.05 y las resultantes dela correlacion son positivas.

Mogollon (2021) en su investigación que tubo por objetivo determinar el impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera de la empresa, investigación no experimental, cuantitativo, para constatar las hipótesis utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Concluyó que existe una alta correlación que impacta positivamente entre las variables gestión de cobranza y gerencia financiera.

Acosta (2016) “Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo s.a. sucursal Lambayeque -2015”, teiss para optar el título profesional de Contador publico, Universidad Señor de Sipán, Pimentel; tovo como objetivo Determinar la incidencia de la calidad de cartera de clientes de la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. Sucursal Lambayeque-2015, arribando a las siguientes occlusiones: la calidad de la carter se ve afectada por la morosidad, morosidad es mayor a la del año anterior que de no controlarse podria generar perdidas y el deteriroro dela cartera.

Palomino y Perez (2021) “Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019”, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, facultad de ciencias empresariales y administrativas, Investigación para obtener el título de Contador Público objetivo: Determinar la

dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca, investigación descriptiva, no experimental, transversal, muestra 21 colaboradores del Banco Falabella. Concluye: la morosidad registra una relación con las acciones realizadas durante el horizonte del crédito, se refleja del total la existencia de clientes evaluados inadecuadamente desde la obtención de los ingresos que clara alusión a la vulneración de las reglas de créditos, resultando que los clientes no pagan sus deudas siendo estos lo que en mayor volumen elevan la mora; por tanto, el procedimiento de recuperación refleja que el procedimiento se debe cumplir caso contrario se evidencia repercute en la mora en consecuencia tiene impacto las acciones que se realizan para reducir o incrementar la mora.

Pizan et al, (2022) en la investigación con el objetivo de determinar la incidencia de los procesos de cobranzas en la morosidad de la empresa Digital San Martín S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, investigación de tipo aplicada, cualitativa, instrumento la observación; concluyeron: al tener gestión de cobranza inadecuada repercute en mantener un portafolio rentable misma que perjudica con altos índices de morosidad, deficiente seguimiento de la morosidad e inclusive negligencia al no aplicar el castigo de créditos en perjuicio del portafolio de créditos.

García, et al., (2019) en su investigación la gestión de créditos y cobranzas caso empresa “multillanta Ramírez”; objetivo evaluar el sistema de control interno a la gestión de créditos y cobranzas, arribando a la conclusión el proceso de cobranza es empírico, no se evidencian reportes de seguimiento de morosos, faltan firmas en los títulos valores que no permite ejecuciones tipo judicial lo que perjudica en su recuperabilidad y por tanto en la recuperación de la inversión.

Gestión de cobranza a decir de Morales, & Morales (2014) son todas las acciones que realizamos orientadas al cumplimiento de la obligación, las que pueden desarrollarse inclusive antes de su vencimiento y en algunos casos terminar en demanda. Para Díaz, & Flores, (2019) realizar una labor óptima de clientes a cobrar permitirá contar con flujo de ingresos para hacer frente a obligaciones de la empresa, además de asegurar su retorno en el plazo previsto. Según, Mogollón (2021) la implementación de políticas de cobro tiene incidencia como marco rector

de las gestiones de cobranza que realice la organización siendo necesaria su implementación de forma clara, precisa y sujeta a controles continuos para asegurar la recuperación de los créditos. De acuerdo a Martínez et al, (2022) con al ser la morosidad un factor inevitable en las organizaciones conviene un adecuado y estricto proceso de gestión orientada a su mitigación. Por su parte, Sánchez (2017) actualmente las entidades financieras poseen control estrictos de sus cuentas por cobrar manuales y digitales para su seguimiento oportuno y exitoso. En consecuencia, la labor de cobrar resulta indispensable en la gestión de portafolios de créditos, su justificación estriba en que al realizar una adecuada gestión del cobro desde una forma preventiva hasta inclusive en etapa judicial esto repercute en el control de la mora de un portafolio.

Morales (2014) indica existen cuatro momentos para la cobranza, las que pueden ser de tipo:

Preventivo con la finalidad de gestionar antes que venza la fecha de pago del cliente; cobranza inicia desde que el cliente muestra sus primeros atrasos; recuperación orientadas a la cobranza exigente en razón de los días de atraso muy significativos; extinción orientadas a un registro de forma contable por pago o por declaración de castigado.

Morales (2014) concluye que la cobranza preventiva son en realidad aproximaciones con el cliente respecto al vencimiento de pago, es decir una forma sutil de recordar al cliente el próximo vencimiento de su pago a efectos que no se perjudique con cargos por cobranza ni moras por días de atrasos en el pago, es usual realizar esta práctica de forma no presencial a través de teléfono.

Morales (2014) las llamadas telefónicas, siendo una forma de cobranza en la cual se puede establecer contacto con el deudor para conocer su situación e intentar el pago, reviste de especial interés practicar una escucha activa entre otros aspectos que permita una comunicación fluida tanto para el pago como los compromisos en fechas siguientes.

Morales (2014) refiere que la cobranza administrativa es aquella que se realiza por personal encargado de cobranzas, siendo una de las particularidades la gestión

mediantes avisos de notificaciones, inclusive cartas de cobranza, pero también la gestión por teléfono, es decir es una etapa más intensa de cobranza.

Morales (2014) las notificaciones de cobranzas son utilizadas basadas en ahorro de tiempo y mecanismos de presión para lograr el pago del deudor, siendo una comunicación escrita son personalizadas con los datos del cliente y la deuda así como los lugares a pagar contemplado el plazo máximo para la misma. En la misma línea se pueden asumir como técnicas de cobranza practicadas en todo el sistema financiero y otro tipo de empresas comerciales, siendo una de sus características la variedad de acuerdo a días de atraso.

Morales (2014) la cobranza judicial es caracterizada porque da inicio con el portestoso de los títulos valores en razón que ante las gestiones previas de cobranza el cliente no ha honrado su deuda, lo que conlleva entablar demandas en vía judicial para su recuperación.

La Superintendencia de Banca Seguros y AFA (2022) refiere:

Los créditos vencidos los conforman todos los préstamos que registran atrasos en sus pagos conforme a lo siguiente: Cooperativas luego de cumplir quince días impagos, pequeña y microempresas luego de cumplir con treinta días impagos, consumo e hipotecario luego de treinta días únicamente el restante de capital de cuota en su defecto si supera los 90 días se registra la totalidad del saldo de capital.

Los créditos en cobranza judicial están conformados por el portafolio de clientes a los que se ha iniciado cobranza en vía judicial siendo preciso que el crédito encuentre en condición de vencido.

La Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2008) mediante resolución N° 11356-2008 refiere: los créditos refinanciados y reestructurados son los deudores que registran deficiencia en sus ingresos por tanto resulta una brecha con las cuotas del préstamo, se requiere una disminución de la misma para su cumplimiento del mismo modo significa nueva firma de títulos valores. Los créditos castigados son créditos que salen de la esfera de la entidad y afectan la rentabilidad, por otra parte estos fueron provisionados al 100% por lo que su impacto fue en forma progresiva.

La Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2008) mediante resolución N° 11356-2008 emite la clasificación del deudor acorde al cumplimiento de pago:

Categoría Normal se reporta como cliente con cumplimiento de pago oportuno que implica una alta solvencia en el flujo de sus ingresos. Categoría con Problema Potencial se ubican los clientes que registran incumplimiento en el servicio de la deuda, muy susceptibles a los cambios en el entorno pero mantienen sus pagos. Categoría deficiente deudores que registran atraso de pago marcados superiores a 60 pero inferiores a 120 días su situación financiera es débil e inestable. Categoría dudoso su rango de atrasos es de superior a 120 pero inferior a 365 días clientes con el patrimonio cubierto casi a integridad por las deudas. Categoría Perdida mayores de 365 días, no registra ingresos suficientes para su sostenimiento, es una etapa de insolvencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada. (CONCYTEC, 2020) las que mediante el soporte de la ciencia y en aplicación de las metodologías, mediante las cuales se puede aplicar a una realidad específica del campo de estudio; consecuentemente, en el estudio estableció la relación entre la gestión de cobranza y la calidad de la cartera de Caja Arequipa.

El enfoque cuantitativo permitió analizar la calidad de cartera desde su consecuencia en razón de la gestión de recuperación de la CMACT Arequipa e las cuales se aplicaron métodos estadísticos para hallar la relación. Croda M., & Abad E.(2016)

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental. Arbaiza, (2019) en el sentido que ni la calidad de cartera ni la gestión de recuperación fueron intervenidas ni modificadas, se limitó a contemplar su comportamiento.

Correlacional, se obtuvo que la gestión de cobranza y calidad de cartera guardan relación Rios, (2017). De corte transversal la información se logró solo en el periodo 2022 (Fuentes et al., 2020).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza

Definición conceptual: Convengamos que son todas las acciones que realizamos orientadas al cumplimiento de la obligación, las que pueden desarrollarse inclusive antes de su vencimiento y en algunos casos terminar en demanda (Morales y Morales, 2014)

Definición operacional: Referida propiamente a las gestiones que se realizan antes que el cliente caiga en atrasos, se cuenta con las dimensiones: temprana, administrativa y judicial.

Dimensión: temprana, administrativa, judicial.

Indicadores: Mensajes de texto, Llamadas telefónicas, Notificaciones de cobranza, Gestión de analista, Gestión de Gerente, Gestión de abogado, Demanda judicial

Escala de medición: Liker.

Variable 2: Calidad de cartera

Definición conceptual: la calidad de cartera refleja las situaciones de los créditos desde los que pagan en forma puntual y los que registran atraso en sus pagos. (Moreira & Bravo, 2020)

Definición operacional: Proporción de créditos en incumplimiento de pago, medida según su situación, según su categoría de riesgo

Dimensión: Según su situación, según su categoría de riesgo

Indicadores: Restructurados y Refinanciados, Vencidos, Cobranza judicial, Normal, Con problema potencial, Deficiente, Dudoso, Perdida

Escala de medición: liker.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se consideró al total de trabajadores en la agencia Huaraz de la Caja Arequipa, siendo en número de treinta personas. Para Garcia, (2018) entioendase a ambito donde se ejecuta el levantamiento de datos, teroricamte pudiedo estas ser infinito.

- **Criterios de inclusión:** adoptados por sus particularidades originarias en función al proceso de cobranza y calidad de cartera incluyendo a asesores y Gerente de Agencia, Abogado. (Ismael, 2021).

- **Criterios de exclusión:** adoptados según sus particularidades intrascendentes para el estudio (Gómez, 2016) para el estudio al personal de servicio, entre otros.

Muestra

Involucra a los que ostentan características apropiadas para el estudio las que permitieron asegurar resultados de relevancia en virtud a la información que proporcionan ascendente a 24. (Arbaiza, 2019)

Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque se evaluó a los intervinientes en los procedimientos que se realizan para controlar la calidad de cartera (Otcen T., & Mancero C., 2017). No reviste necesidad de aplicar fórmulas para su obtención por tener claros sus elementos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se ha considerado como parte de la técnica e instrumento a los siguiente:

Técnica

Técnica de análisis documental: Permitted recolectar datos, información relevante de escritos respecto a la gestión de cobranza y la calidad de cartera; las que utilizaremos como variables en la investigación. Siendo su finalidad, recabar información, las que luego serán analizarlas, para posteriormente llegar a conclusiones, por tanto, permite evaluar a las variables de la investigación, informar el logro de los objetivos; en este orden nos servirá de soporte para la elaboración del marco teórico que servirá de soporte teórico-científico.

Encuesta: permitió recabar información importante de la muestra seleccionada; al provenir la información de primera línea es relevante para nuestro estudio. Guereca et al., (2016)

Instrumentos

Ficha de análisis de documental: reconocida como un instrumento, siendo indispensable para recabar datos, información de importancia para el mejor conocimiento y comportamiento de las variables de estudio “gestión de cobranza” y “calidad de cartera”.

Cuestionario: siendo las preguntas formuladas en razón a la “gestión de cobranza” y “calidad de cartera” (Hernández, 2017)

Validez

Para la validez de los instrumentos se recurrió al juicio de tres expertos profesionales con formación reconocida y cualidades de experiencia y conocimientos avalan los cuestionarios respaldando su ejecutabilidad adoptando metodologías para su coherencia, suficiencia, objetividad, claridad, etc., En otras palabras, su idoneidad las convierte en aceptables. (Carhuancho I., & Nolasco F., 2019)

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del instrumento se efectuó conforme al alfa de cronbach en razón de contemplar de tres a mas respuestas. Para el preimer instrumento se obtuvo como resultado 979 y para le segundo instrumento 930 por o que se corrobora lña estabilidad de los instrumentos y nivel de confiabiliad alta. Se empleó para su cálculo la confiabilidad del instrumento el empleo de volumen de preguntas (Hernandes, 2014).

3.5 Procesamientos

La información levantada fue trasladada al Excel y posteriormente al SPSS. Del procesamiento se obtuvo datos perfectamente interpretables y analizables, se obtuvo resultados estadísticamente en presentación de cuadros y gráficos

3.6. Método de análisis de datos

La estadística de forma descriptiva permitió a través de distribuciones de frecuencias mostrar de forma dinámica los resultados como parte de las sentencias ejecutadas en el estadístico para su mejor interpretación, se presentan los gráficos de barras.

3.7. Aspectos éticos

La investigación encuentra su razón en determinar la relación entre la gestión de cobranza y su incidencia en la calidad de cartera Caja Arequipa 2022.

El estudio se efectuó cumpliendo la guía de elaboración y redacción de la universidad César Vallejo. Utilizará las normas APA, 7ma Edición para el citado y referencias de la bibliografía utilizada. Asimismo, considerando el principio de autonomía; se respetó la participación voluntaria de los intervinientes. También, se siguió la beneficencia en razón que las recomendaciones contribuirán en la mejora de la realidad en la Caja Arequipa agencia Huaraz y prioritariamente al personal participante en la gestión de cobranza de agencia. Principio de no maleficencia; de respeto y protección de la información proporcionada y la participación de los intervinientes en la investigación. Principio de justicia; trato justo e igualitario para los intervinientes en el estudio.

IV. RESULTADO

Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de cobranza | 0,641 | 24 | 0,000 |
| Calidad de cartera | 0,625 | 24 | 0,000 |

Del resultado tabla 1, se obtiene un (gl) por debajo de cincuenta, en consecuencia, aplicamos Shapiro-Wilk; siendo el (p-valor, sig) de 0,000, desestimando distribución normal, concluyendo pruebas no paramétricas; siendo así: un p menor que 0,05 se opta por la hipótesis de investigación.

Resultados de estadísticos descriptivos

Tabla 2
Gestión de cobranza en la Caja Arequipa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Gestión de cobranza preventiva | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi siempre | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| | Siempre | 19 | 79,2 | 79,2 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Gestión de cobranza administrativa | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi siempre | 8 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Siempre | 16 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | |
| Gestión de cobranza judicial | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi siempre | 7 | 29,2 | 29,2 | 0 |
| | Siempre | 17 | 70,8 | 70,8 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Interpretación:

Según la tabla 2, los participantes manifestaron que la gestión de cobranza acorde a las categorías evaluadas en la siguiente medida; respecto a las gestiones de cobranza preventiva el 7% concluyo siempre, mientras que el 20,8% casi siempre; para las gestiones de cobranza administrativas respondió 66,7% siempre, mientras que el 33,3% casi siempre; para las gestiones de cobranza judicial concluyo 70,8% siempre, mientras que el 29.2% casi siempre

Tabla 3
Calidad de cartera en la Caja Arequipa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Según su situación | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi siempre | 5 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| | Siempre | 19 | 79,2 | 79,2 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Según su categoría de riesgo | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | A veces | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi siempre | 7 | 29,2 | 29,2 | 29,2 |
| | Siempre | 17 | 70,8 | 70,8 | 100,0 |
| | Total | 24 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Interpretación:

Según la tabla 3, los participantes manifestaron que la calidad de cartera acorde a las categorías evaluadas en la siguiente medida; respecto a según su situación el 79.2% concluyo siempre, mientras que el 20.8% casi siempre; para según su categoría de riesgo respondió 70,8% siempre, mientras que el 29.2% casi siempre;

Tabla 4*La gestión de cobranza y la calidad de cartera Caja Arequipa*

| | | Calidad de cartera | | | |
|----------------------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | TOTAL |
| Gestión de cobranza | BAJO | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% |
| | MEDIO | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% |
| | ALTO | 0 0,00% | 7 29,2% | 17 70,80% | 24 100,00% |
| TOTAL | | 0 0,00% | 7 29,20% | 17 70,80% | 24 100% |

Interpretación:

Según la tabla 4, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 29,2% respondió que realizar una gestión de cartera exigente en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera.

Tabla 5*La gestión de cobranza preventiva y calidad de cartera*

| | | Calidad de cartera | | | |
|---------------------------------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | TOTAL |
| Gestión de cobranza Preventiva | BAJO | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% |
| | MEDIO | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% |
| | ALTO | 0 0,00% | 7 29,2% | 17 70,80% | 24 100,00% |
| | TOTAL | 0 0,20% | 7 29,20% | 17 70,8% | 24 100% |

Interpretación:

Según la tabla 5, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza preventiva exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 29,2% respondió que realizar una gestión de cartera exigente en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera.

Tabla 6*La gestión de cobranza administrativa y Calidad de cartera*

| | | Calidad de cartera | | | |
|---|--------------|---------------------------|--------------|--------------|---------------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | TOTAL |
| Gestión de cobranza Administrativa | BAJO | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% |
| | MEDIO | 0 0,00% | 5 20,80% | 0 0,00% | 5 20,80% |
| | ALTO | 0 0,00% | 2 8,3% | 17 70,80% | 19 100,00% |
| | TOTAL | 0 0,0% | 7 29,20% | 17 70,80% | 24 100% |

Interpretación:

Según la tabla 6, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza administrativa exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 20,8% respondió que realizar una gestión de cartera regular en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera; para el 8.3% realizar una gestión de cartera alta en todas sus etapas repercute con un impacto alto en la calidad de la cartera.

Tabla 7*La gestión de cobranza judicial y la calidad de cartera*

| | | Calidad de cartera | | | |
|-------------------------------------|--------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | TOTAL |
| Gestión de cobranza Judicial | BAJO | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% | 0 0,00% |
| | MEDIO | 0 0,00% | 3 12,50% | 0 0,00% | 3 12,50% |
| | ALTO | 0 0,00% | 4 16,7% | 17 70,80% | 21 87,50% |
| | TOTAL | 0 0,0% | 7 29,20% | 17 70,80% | 24 100% |

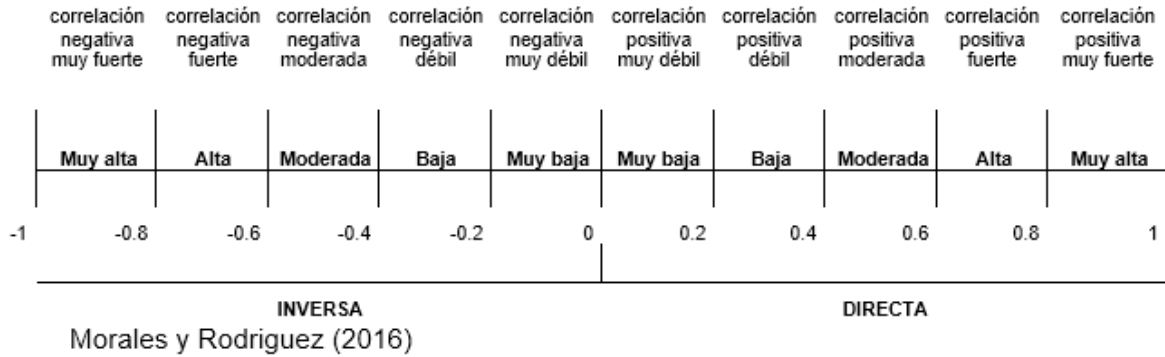
Interpretación:

Según la tabla 7, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza administrativa exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 16,7% respondió que tendrá un impacto medio en la calidad de cartera; para el 12,5% realizar una gestión de cartera regular en todas sus etapas repercute con un impacto regular en la calidad de la cartera.

Resultados estadísticos inferenciales

Figura 1

Interpretación de coeficiente de correlación



Contraste de hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera en la Caja Arequipa, Huaraz 2022

Ho: no existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022.

Tabla 8*Nivel de incidencia Tau_b de Kendall*

| Correlaciones | | | | |
|------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| | | | Gestión de cobranza | Calidad de cartera |
| Tau_b de Kendall | Gestión de cobranza | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,726** |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Calidad de cartera | Coeficiente de correlación | 0,726** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 24 | 24 |

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

Interpretación:

La tabla 8, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,726 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; asumiendo que: existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza no solo se da cuando el cliente muestra atrasos sino desde antes del vencimiento de su crédito a modo de recordatorio y aplicando cada una de las posibilidades para mantener sana la cartera en primera etapa se puede hacer uso del reprogramación inclusive los refinanciamientos siempre con un estricto seguimiento de las cobranzas.

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe incidencia de la gestión de cobranza preventiva y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022.

Hi: Existe incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022

Tabla 9

Correlación Gestión de cobranza preventiva y calidad de cartera

| | | Correlaciones | | |
|------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------|
| | | | Gestión de cobranza preventiva | Calidad de cartera |
| Tau_b de Kendall | Gestión de cobranza preventiva | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,823* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | Calidad de cartera | N | 24 | 24 |
| | | Coeficiente de correlación | 0,823* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 24 | 24 |

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

Interpretación:

La tabla 9, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,823 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; asumiendo que: existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza preventiva y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza preventiva realizada desde antes que venza la fecha de pago del crédito a modo de recordatorio logra identificar posibles contingencias en el pago pudiendo prever algunos mecanismos para evitar el perjuicio en la calidad de cartera.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2022.

Hi: Existe incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2022

Tabla 10

Correlación Gestión de cobranza administrativa y calidad de cartera

| | | Correlaciones | | |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------|
| | | | Gestión de cobranza administrativa | Calidad de cartera |
| Tau_b de Kendall | Gestión de cobranza administrativa | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,814* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Calidad de cartera | Coefficiente de correlación | 0,814* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 24 | 24 |

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

Interpretación:

La tabla 10, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,814 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; asumiendo que: existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza administrativa y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza administrativa debe cumplirse a cabalidad de forma estricta para mantener una calidad de cartera optima y saludable.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2022.

Hi: Existe incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2022

Tabla 11

Correlación Gestión de cobranza judicial y calidad de cartera

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------|
| | | | Gestión de cobranza judicial | Calidad de cartera |
| Tau_b de Kendall | Gestión de cobranza judicial | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,770* |
| | | Sig. (bilateral) | . | 0,000 |
| | | N | 24 | 24 |
| | Calidad de cartera | Coeficiente de correlación | 0,770* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | . |
| | | N | 24 | 24 |

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

Interpretación:

La tabla 11, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,770 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; asumiendo que: existe incidencia positiva alta entre el la gestión de cobranza judicial y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza judicial al ser la última etapa de la gestión de cobranza de cartera contribuye favorablemente a sanear la cartera procurando su recuperación y sostenibilidad.

V. DISCUSIÓN

Establecer la incidencia de la gestión de cobranza y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022; Gestión de cobranza a decir de Morales, & Morales (2014) son todas las acciones que realizamos orientadas al cumplimiento de la obligación, las que pueden desarrollarse inclusive antes de su vencimiento y en algunos casos terminar en demanda. Para Diaz, & Flores, (2019) realizar una gestión eficiente de cuentas por cobrar permitirá contar con flujo de ingresos para hacer frente a obligaciones de la empresa, además de asegurar su retorno en el plazo previsto. En la tabla 4 se evidencia que el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 29,2% respondió que realizar una gestión de cartera exigente en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera; en concordancia con Mogollon (2021) la implementación de políticas de cobro tiene incidencia como marco rector de las gestiones de cobranza que realice la organización siendo necesaria su implementación de forma clara, precisa y sujeta a controles continuos para asegurar la recuperación de los créditos. De acuerdo a Martinez et al, (2022) al ser la morosidad un factor inevitable en las organizaciones conviene un adecuado y estricto proceso de gestión orientada a su mitigación. Por su parte, Sanchez (2017) actualmente las entidades financieras poseen control estrictos de sus cuentas por cobrar manuales y digitales para su seguimiento oportuno y exitoso. En consecuencia, la gestión de cobranza resulta indispensable en la gestión de portafolios de créditos, su justificación estriba en que al realizar una adecuada gestión del cobro desde un aforma preventiva hasta inclusive en etapa judicial esto repercute en el control de la mora de un portafolio por ende en la calidad de la cartera. Respecto a la hipótesis Existe relación entre la gestión de cobranza y la calidad de cartera en la Caja Arequipa, Huaraz 2022; según la tabla 8, habiéndose obtenido como valor una significancia inferior a 0.05 justifica aceptar la hipótesis, máxime que el coeficiente de correlación es 0,726 ubicada en un grado alto; por lo tanto, se concluye: existe incidencia positiva directa y alta entre el la gestión de cobranza y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza no solo se da cuando el cliente muestra atrasos sino desde antes del vencimiento de su crédito a

modo de recordatorio y aplicando cada una de las posibilidades para mantener sana la cartera en primera etapa se puede hacer uso del reprogramación inclusive los refinanciamientos siempre con un estricto seguimiento de la gestión de recuperación de la cartera; en el mismo sentido, Campodónico & Arevalo (2019) La gestión de cobranza se efectúan en lo general fuera de lo establecido y normado un 64%, por consiguiente perjudica la liquidez organizacional. Las falencias en el proceso de cobranzas, ovian generar y ejecutar-diligeniar como parte del proceso las notificaicones, carecen de comunicación por telefono, y plan preventivo para advertir al usuario el cumplimiento de pago de cuota o deuda, carencia de recuperadores para reducir el portafolio moroso. Por su parte, Castro (2022), en todos los casos existe correlación positiva netre las varibales, se obtuvo significancias menores a 0.05, por tanto se aceptaron las hipótesis planteadas, respecto a gestion de conrtanza, politica de creidtos, cobranza efectiva, politica de cobro. En la misma línea, Acosta (2016) concluye la calidad de la cartera se ve afectada por la morosidad, morosidad es mayor a la del año anterior que de no controlarse podria generar perdidas y el deteriroro dela cartera.

Determinar la incidencia de la gestión de cobranza preventiva y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022. Según, Morales (2014) la cobranza Preventiva se da con la finalidad de gestionar antes que venza la fecha de pago del cliente; la cobranza inicia desde que el cliente muestra sus primeros atrasos; recuperación orientadas a la cobranza exigente en razón de los días de atraso muy significativos; extinción orientadas a un registro de forma contable por pago o por declaración de castigado. En la tabla 5, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza preventiva exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 29,2% respondió que realizar una gestión de cartera exigente en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera. Nuevamente, Morales (2014) concluye que la cobranza preventiva son en realidad aproximaciones con el cliente respecto al vencimiento de pago, es decir un aforma sutil de recordar al cliente el prosimo vencimiento de su pago a efectos que no se perjudique con cargos por cobranza ni moaras por dias de atrasos en el pago, es usual realizar esta práctica de forma no presencial atraves de telefono. Respecto a la hipótesis específica 1, Existe incidencia de la gestión de cobranza preventiva en

la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022. Según La tabla 9, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,823 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva y alta entre el la gestión de cobranza preventiva y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza preventiva realizada desde antes que venza la fecha de pago del crédito a modo de recordatorio logra identificar posibles contingencias en el pago pudiendo prever algunos mecanismos para evitar el perjuicio en la calidad de cartera.

Determinar la incidencia de la gestión de cobranza administrativa y la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2021. Morales (2014) refiere que la cobranza administrativa es aquella que se realiza por personal encargado de cobranzas, siendo unas de las particularidades la gestión mediante avisos de notificaciones, inclusive cartas de cobranza, pero también la gestión por teléfono, es decir es una etapa más intensa de cobranza. Según la tabla 6, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza administrativa exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 20,8% respondió que realizar una gestión de cartera regular en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera; para el 8.3% realizar una gestión de cartera alta en todas sus etapas repercute con un impacto alto en la calidad de la cartera. Nuevamente, Morales (2014) las llamadas telefónicas, siendo una forma de cobranza en la cual se puede establecer contacto con el deudor para conocer su situación e intentar el pago, reviste de especial interés practicar una escucha activa entre otros aspectos que permita una comunicación fluida tanto para el pago como los compromisos en fechas siguientes. En la misma línea, Morales (2014) las notificaciones de cobranzas son utilizadas basadas en ahorro de tiempo y mecanismos de presión para lograr el pago del deudor, siendo una comunicación escrita son personalizadas con los datos del cliente y la deuda así como los lugares a pagar contemplado el plazo máximo para la misma. Coronel (2016) concluye: las pautas de cobranza poseen relación la morosidad, se obtuvo un p valor menor a 0.5 y es alta por que se obtuvo 0.823 de coeficiente de correlación. Las opciones de pago deben ser múltiples para que el moroso pague la deuda, del mismo modo aplicar alternativas diferenciadas según sus atrasos. El aspecto formal debe regir en las acciones de

cobranza porque da resultado en el psgo del cliente, sin dejar de lado las capacitaciones en evaluacion de créditos, maxime que todo el perosnal debe conocer metodos de cobranza. En la misma linea se peuden asumir como técnicas de cobranza practicadas en todo el sistema financiero y otro tipo de empresas comerciales, siendo una de sus características la variedad de acuerdo a días de atraso. Respecto a la hipótesis específica 2, Existe incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2022; Según La tabla 10, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,814 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; por lo tanto, existe relación positiva y alta entre el la gestión de cobranza administrativa y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza administrativa debe cumplirse a cabalidad de forma estricta para mantener una calidad de cartera optima y saludable.

Determinar la incidencia de la gestión de cobranza judicial y la calidad de cartera de Caja Arequipa, Huaraz 2021. Morales (2014) la cobranza judicial es caracterizada porque da inicio con el portesto de los titulos valores en razonque ante las gestiones previas de cobranza el el cliente no ha honrado su deuda, lo que conlleva entablar demandas en via judicial para su recuperación. La superintendencia de Banca Seguros y AFA (2022) refiere los créditos vencidos lo conforman todos los prestamos que registran atrasos en sus pagos conforme a lo siguiente: Cooperativos luego de cumplir quince dias impagos, pequeña y microempresas luego de cumplir con treinta dias impagos, consumo e hipotecario luego de treinta dias solo el saldo de capital de cuota mientras que si supera los noventa dias se registra la totalidad del saldo de capital. Los créditos en cobranza judicial esta conformada por el portafolio de clientes a los que se ha iniciado cobranza en via judicial siendo preciso que el crédito encuentre en condicion de vencido. Según la tabla 7, el 70,80% de los encuestados concluyeron que al realizar una gestión de cobranza administrativa exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 16,7% respondió que tendrá un impacto medio en la calidad de cartera; para el 12.5% realizar una gestión de cartera regular en todas sus etapas repercute con un impacto regular en la calidad de la cartera. Resepto a la hipótesis específica 3, Existe incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja

Arequipa, Huaraz 2022. Según La tabla 11, se logró una significancia de 0.000 en consecuencia se adopta la hipótesis, se logró 0,770 para coeficiente de correlación reflejando grado alto; por lo tanto, se concluye: existe relación positiva alta entre el la gestión de cobranza judicial y la calidad de cartera, por lo que la gestión de cobranza judicial al ser la última etapa de la gestión de cobranza de cartera contribuye favorablemente a sanear la cartera procurando su recuperación y sostenibilidad. En la misma línea, Pizan et al, (2022) al tener gestión de cobranza inadecuada repercute en mantener un portafolio rentable mismaque perjudica con altos indices de morosidad, deficiente seguimiento de la morosidad e inclusive negligencia al no aplicar el castigo de creditos en perjuicio del portafolio de créditos. Por parte, Garcia, et al., (2019) en su investigación la gestión de créditos y cobranzas caso empresa “multillanta Ramírez” su objetivo evaluar el sistema de control interno a la gestión de créditos y cobranzas, arribando a la conclusión el porceso de cobranza es empirico, no se evidencian reporsortes de seguimiento de morosos, faltan firmas en los títulos valores l que no permite ejecuciones tipo judicial lo que perjudica ne su recuperabilidad y por tanto en la recuperacion de la inversion.

VI CONCLUSIONES

6.1. Se estableció que existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022, corroborado con un 0,000 de significancia; con grado de 0,726 Tau_b de Kendall; el 70,80% de los participantes concluyeron que al realizar una gestión de cobranza exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 29,2% respondió que realizar una gestión de cartera exigente en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera.

6.2. Se estableció que existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza preventiva y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022; corroborado con un 0,000 de significancia; con grado de 0,823 Tau_b de Kendall; el 70,80% de los participantes concluyeron que al realizar una gestión de cobranza preventiva exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 29,2% respondió que realizar una gestión de cartera exigente en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera.

6.3. Se estableció que existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza administrativa y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022; corroborado con un 0,000 de significancia; con grado de 0,814 Tau_b de Kendall; el 70,80% de los participantes concluyeron que al realizar una gestión de cobranza administrativa exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 20,8% respondió que realizar una gestión de cartera regular en todas sus etapas se manifiesta en proporción a un impacto medio en la calidad de cartera; para el 8.3% realizar una gestión de cartera alta en todas sus etapas repercute con un impacto alto en la calidad de la cartera.

6.4. Se estableció que existe incidencia positiva y alta entre el la gestión de cobranza judicial y la calidad de cartera de la Caja Arequipa, Huaraz 2022; corroborado con un 0,000 de significancia; con grado de 0,770 Tau_b de Kendall; el 70,80% de los participantes concluyeron que al realizar una gestión de cobranza

administrativa exigente en cada una de sus etapas tiene como resultado un impacto alto en la calidad de cartera; mientras que el 16,7% respondió que tendrá un impacto medio en la calidad de cartera; para el 12.5% realizar una gestión de cartera regular en todas sus etapas repercute con un impacto regular en la calidad de la cartera.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 La gerencia debe implementar registros de gestión de cobranza estructurados y clasificados por gestión preventiva, gestión administrativa y gestión judicial. En tanto que permitirá identificar las razones de morosidad por etapas que afectan la calidad de cartera y posteriormente ser socializados para evitar su incidencia.

7.2 La gerencia debe implementar protocolos de cobranza preventiva, las que deben ser supervisadas en rigor para fomentar la cultura de prevención e identificar los posibles riesgos de incumplimiento de pago antes de su atraso, por lo que permitirá adelantarse a la gestión de un cliente problema y contribuir en la calidad de la cartera desde sus inicios.

7.3 La gerencia debe implementar protocolos de gestión de cobranza administrativa las que deben ser evaluadas de forma mensual, respecto a su cumplimiento y retroalimentación y gestión de los registros de cobranzas administrativas socializadas oportunamente por ser esta la etapa fundamental donde se gestiona al cliente en mora y su recuperación en beneficio de la calidad de cartera.

7.4 La gerencia debe implementar registros de gestión de cobranza judicial y socializar de forma mensual los resultados, porque es en esta etapa al final del proceso de cobranza que se concluye con identificar las causas de mayor repetición que incrementa la morosidad en perjuicio de la calidad de cartera.

Referencias

- Acosta Coronado, S. (2016). Calidad de cartera de clientes para mejorar la rentabilidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Trujillo s.a. sucursal Lambayeque -2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Fuente: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3113>
- Arce Huamani, L. (04 de 2017). Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa PROVENSER SAC. Universidad Autónoma del Perú. Fuente: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2882065>
- Ayala Chilon, S. (2019). Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa clínica limatambo Cajamarca S.A.C en el año 2017. Universidad nacional de Cajamarca. Fuente: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2733>
- Campodónico Ushiñahua, S., & Arevalo Vargas, J. (2019). 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. Fuente: <http://hdl.handle.net/11458/3645>
- Castro Gonzales, E. (2022). Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021. Universidad Nacional de Ucayali. Fuente: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5535>
- CONCYTEC. (2020). GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D). Em H. Harman Guerra. Lima: CONCYTEC.
- Coronel Huamán, L. (2016). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad Financiera MIBANCO- Jaen 2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Fuente: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3030>
- Cunalema Dias, E. (2017). “La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015. Ambato, Ecuador. Fuente: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25277>
- Diaz, L., & Flores Enriquez, D. (12 de 2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *1(1)*. MAYA revista de administración y turismo. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Garcia Zambrano, X., Galarza Morales , C., & Grijalva Guerrero, G. (01 de 2019). la gestión de créditos y cobranzas caso empresa “multillanta Ramírez”. *7(1)*, 73-81. Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional. doi:<https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (Junio de 2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING. *Revista*

Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión. Fuente:
<https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

Martinez Fernandez, F., Collazos Vargas, M., & Castro Suarez, D. (25 de 02 de 2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. 6(2). Revista mutidisciplinar ciencia latina Universidad Sur Colombiana. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Memoria anual Caja Arequipa. (2021). Fuente:
<https://www.cajaarequipa.pe/documents/memoria-2021-web.pdf>

Mogollon Gómez, J. (04 de 2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. 3, 262-285. Puriq Revista de Investigación Científica. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Mogollon Gomez, J. (2021). la gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa petroperú s.a: periodo 2014-2016. 3(1), 151-163. Puriq Universidad Autonoma de Huanta.

Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). Crédito y cobranza. *Primera*, 145. Economía digital. Fuente: <https://www.academia.edu/35810501>

Morales Henao, A. (05 de 2018). calculating for managing: the emergence of the idea of risk management. (21), 73-88. Apuntes contables. Fuente: <https://uexternado3.metarevistas.org/index.php/contad/article/view/5388/6578>

Palomino Coba, J., & Perez Gonzales, S. (2021). Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Fuente: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1761>

Pizan Tomanguillo, N., Garcia Delgado, E., & Rosales Bardalez, C. (01 de 2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. 3(1), 462-477. Sapiensa International Journal of Interdisciplinary Studies. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>

Sanchez Intriago, C. (09 de 2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. 1(3), 1. Visionario digital. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>

SBS. (2022). Manual de contabilidad para empresas del sistema financiero. SBS. Fuente:
https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1485/v1.0/Adjuntos/capituloiv.mcf.pdf

Schwab, K. (03 de 01 de 2020). The time of the Great Reset. Economics. Fuente: <https://www.project-syndicate.org/commentary/great-reset-capitalism-covid19-crisis-by-klaus-schwab-2020-06/spanish>

- Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (2008). Resolución N°11356-2008. SBS. Fuente: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Información estadística de Cajas Municipales. (01 de 09 de 2022). Fuente: https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#
- Ugalde Julca , A. (2018). la gestión de cobranza y su influencia en los índices de morosidad crediticia en Mibanco S.A., agencia Ancón – Lima, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19321>
- Yancce Alegria, M. (2017). Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016. Universidad Cesar Vallejo. Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21957>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-------------------------------------|--|---|------------------------------|---|---------------------|
| Gestión de cobranza (Independiente) | <i>Convengamos que son todas las acciones que realizamos orientadas al cumplimiento de la obligación, las que pueden desarrollarse inclusive antes de su vencimiento y en algunos casos terminar en demanda (Morales, & Morales, 2014)</i> | Referida propiamente a las gestiones que se realizan antes que el cliente caiga en atrasos, se cuenta con las dimensiones: temprana, administrativa y judicial. | Temprana | Mensajes de texto Llamadas telefónicas | Ordinal tipo Likert |
| | | | Administrativa | Mensajes de texto Llamadas telefónicas | |
| | | | Judicial | Gestión de abogado Demanda judicial | |
| Calidad de cartera (Dependiente) | la calidad de cartera refleja las situaciones de los créditos desde los que pagan en forma puntual y los que registran atraso en sus pagos. (Moreira & Bravo, 2020) | Porcentaje de la cartera impaga que se medirá a través, según su situación, según su categoría de riesgo | Según su situación | Reestructurados y Refinanciados Vencidos Cobranza judicial | Ordinal tipo Likert |
| | | | Según su categoría de riesgo | Normal Con problema potencial Deficiente Dudoso Perdida | |

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título: Gestión de cobranza y su incidencia en la calidad de cartera Caja Arequipa 2022

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|-----------|-------------|---------------------|----------|----------------|----------|--------------------|--------------------|------------------------------|
| <p>GENERAL ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022? ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera Caja Arequipa 2022? ¿Cuál es la incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022?</p> | <p>GENERAL Establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera Caja 2022</p> <p>ESPECÍFICOS Determinar la incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022. Determinar la incidencia de la gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022. Determinar la incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022.</p> | <p>GENERAL Hi: Existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera en la Caja Arequipa 2022</p> <p>Ho: no existe incidencia de la gestión de cobranza en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS Existe incidencia de la gestión de cobranza preventiva en la calidad de cartera de la Caja Arequipa 2022. Existe incidencia de gestión de cobranza administrativa en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022. Existe incidencia de la gestión de cobranza judicial en la calidad de cartera de Caja Arequipa 2022.</p> | <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario:</p> | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | |
| <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> i O2 --> i </pre> <p>Dónde: O₁ = Gestión de cobranza O₂ = Calidad de cartera M = Muestra i = Incidencia</p> | <p>Población Trabajadores de la Caja Arequipa, Hz. 30</p> <p>Muestra (24)</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de cobranza</td> <td>Temprana</td> </tr> <tr> <td>Administrativa</td> </tr> <tr> <td>Judicial</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">calidad de cartera</td> <td>Según su situación</td> </tr> <tr> <td>Según su categoría de riesgo</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Gestión de cobranza | Temprana | Administrativa | Judicial | calidad de cartera | Según su situación | Según su categoría de riesgo |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | |
| Gestión de cobranza | Temprana | | | | | | | | | | | |
| | Administrativa | | | | | | | | | | | |
| | Judicial | | | | | | | | | | | |
| calidad de cartera | Según su situación | | | | | | | | | | | |
| | Según su categoría de riesgo | | | | | | | | | | | |

Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

| Cuestionario | | | | | |
|--|-------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la calidad de cartera Caja Arequipa 2022. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público. | | | | | |
| Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una “x” en la respuesta que estime pertinente. | | | | | |
| Gracias por su participación... | | | | | |
| Escala de Valoración | | | | | |
| | Nuca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| Ítems | | | | | |
| Dimensión 1 Temprana | | | | | |
| 1.- Considera Usted. ¿Qué, un mensaje de textos enviado al cliente para recordar el vencimiento de cuota es importante? | | | | | |
| 2.- Usted. ¿envía mensajes de texto a su cliente para recordar el vencimiento de su cuota? | | | | | |
| 3.- Considera Usted. ¿Que, los resultados obtenidos de sus mensajes de textos enviados a sus clientes como recordatorio de vencimiento de cuota de pago son efectivas? | | | | | |
| 4.- Considera Usted. ¿Qué, una llamada telefónica al cliente para recordar el vencimiento de cuota es importante? | | | | | |
| 5.- Usted. ¿realiza llamada telefónica a su cliente para recordar el vencimiento de su cuota? | | | | | |
| 6.- Considera Usted. ¿Que, los resultados obtenidos de sus llamadas telefónicas a sus clientes como recordatorio de vencimiento de cuota de pago son efectivas? | | | | | |
| Dimensión 2 Administrativa | | | | | |
| 7.- Considera Usted. ¿Qué, las notificaciones de cobranza son importantes para intimar al pago del cliente con atrasos en sus pagos? | | | | | |
| 8.- Usted. ¿envía notificaciones a sus clientes como parte de su gestión de cobranza? | | | | | |
| 9.- Considera Usted. ¿Que, los resultados obtenidos del envío de notificaciones de cobranza enviados a sus clientes son efectivas? | | | | | |
| 10.- Está usted de acuerdo. ¿Qué, el analista de crédito realice gestión de cobranza de sus clientes con atrasos? | | | | | |
| 11.- Usted. ¿realiza gestión de cobranza de clientes con atrasos? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 12.- Considera Usted. ¿Que, los resultados obtenidos de las gestiones de cobranza de sus clientes con atrasos son efectivas? | | | | | |
| 13.- Considera usted. ¿Qué, es necesario que el Gerente de Agencia realice gestión de cobranza? | | | | | |
| 14.- Usted. ¿ha sido testigo en la gestión de cobranza realizada por el Gerente en su agencia? | | | | | |
| 15.- Considera Usted. ¿Que, los resultados obtenidos de las gestiones de cobranza realizadas por el Gerente de agencia a clientes con atrasos son efectivas? | | | | | |
| Dimensión 3 Judicial | | | | | |
| 16.- Considera usted. ¿Qué, es necesario en la gestión de cobranza la intervención de un abogado? | | | | | |
| 17.- Usted. ¿ha sido testigo en la gestión de cobranza realizada por el abogado en su agencia? | | | | | |
| 18.- Considera Usted. ¿Que, los resultados obtenidos de las gestiones de cobranza realizadas por el abogado a clientes con atrasos son efectivas? | | | | | |

| Cuestionario | | | | | |
|--|------|------------|---------|--------------|---------|
| La presente encuesta se realiza con la finalidad de Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la calidad de cartera Caja Arequipa 2022. Como parte de un trabajo de investigación para la obtención de Título Profesional de Contador Público. | | | | | |
| Por favor, revise con detenimiento las preguntas y responda con una "x" en la respuesta que estime pertinente. | | | | | |
| Gracias por su participación... | | | | | |
| Escala de Valoración | | | | | |
| | Nuca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| Ítems | | | | | |
| Dimensión 1 según su situación | | | | | |
| 1.- Considera Usted. ¿Qué, una adecuada identificación del problema de pago del cliente permite su restructuración del crédito en beneficio de la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| 2.- Considera Usted. ¿Qué, una adecuada identificación del problema de pago y de ingresos del cliente permite un refinanciamiento del crédito y evitar el deterioro de la cartera de créditos? | | | | | |
| 3.- Considera Usted. ¿Qué, los créditos vencidos son perjudiciales para la calidad de cartera de la entidad? | | | | | |
| 4.- Considera Usted. ¿Qué, las gestiones de cobranza permiten reducir los créditos vencidos? | | | | | |
| 5.- ¿Con que regularidad son socializados los indicadores de créditos vencidos en su entidad? | | | | | |
| 6.- Considera Usted. ¿Qué, las gestiones de cobranza judicial permiten mejorar la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| Dimensión 2 según su categoría | | | | | |
| 7.- ¿Con que regularidad son socializados los indicadores de créditos en situación de normal de su agencia? | | | | | |
| 8.- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de normal mejoran la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| 9- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de normal responden a la gestión de cobranzas? | | | | | |
| 10.- ¿Con que regularidad son socializados los indicadores de créditos en situación de problema potencial de su agencia? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11.- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de problema potencial perjudican a la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| 12- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de problema potencial responden a la gestión de cobranzas? | | | | | |
| 13.- ¿Con que regularidad son socializados los indicadores de créditos en situación de deficiente de su agencia? | | | | | |
| 14.- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de deficiente perjudican a la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| 15- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de deficiente potencial responden a la gestión de cobranzas? | | | | | |
| 16.- ¿Con que regularidad son socializados los indicadores de créditos en situación de dudoso de su agencia? | | | | | |
| 17.- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de dudoso perjudican a la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| 18- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de dudoso responden a la gestión de cobranzas? | | | | | |
| 19.- ¿Con que regularidad son socializados los indicadores de créditos en situación de pérdida de su agencia? | | | | | |
| 20.- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de perdida perjudican a la calidad de la cartera de créditos? | | | | | |
| 21- Considera usted. ¿Qué los créditos con categoría de perdida responden a la gestión de cobranzas? | | | | | |

Anexo 4 Validación de instrumentos

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 27 de octubre del 2022

Econ. Guido Roger Lliuya Rodriguez.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: "**Gestión de cobranza y su incidencia en la calidad de cartera Caja Arequipa 2022**" a fin de obtener el título profesional de: Contador Público.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios: El primero, denominado: "**Cuestionario de Gestión de cobranza**" y el segundo: "**Cuestionario de Calidad de cartera**", por los que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Ventura Pariamachi Cristian Félix

DNI N° 74478831

Adjunto:

- *Título de la Investigación.*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra).*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Instrumentos.*
- *Las fichas de validación para cada instrumento.*
- *Declaración jurada.*


GUIDO LLIUYA RODRIGUEZ
Gerente Region 1701
C. 17010001

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guido Roger Lliuya Rodriguez
 Institución donde labora : Gerente Zonal Caja Arequipa
 Especialidad : Economista,
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de cobranza.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ventura Pariamachi Cristian Félix

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Mecanismos Institucionales. | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Mecanismos Institucionales. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Mecanismos Institucionales | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |

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


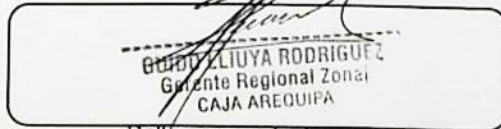
VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Huaraz, 27 de octubre del 2022



 Selfo personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Guido Roger Lliuya Rodriguez

Institución donde labora : Gerente Zonal Caja Arequipa

Especialidad : Economista

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Cartera

Autor (s) del instrumento (s) : Ventura Pariamachi Cristian Félix

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Corrupción . | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Corrupción . | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Corrupción . | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 49 | |

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

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Huaraz, 27 de octubre del 2022


GUIDO LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

Sello personal y firma

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 27 de octubre del 2022

Mg. Gerardo Alvarón Robles.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Sirva la presente para expresarle mi cordial saludo e informarle que estoy elaborando mi tesis titulada: **"Gestión de cobranza y su incidencia en la calidad de cartera Caja Arequipa 2022"** a fin de obtener el título profesional de: Contador Público.

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de dos cuestionarios: El primero, denominado: **"Cuestionario de Gestión de cobranza"** y el segundo: **"Cuestionario de Calidad de cartera"**, por los que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

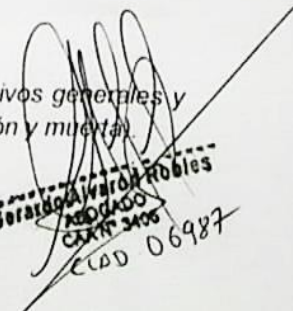
Atentamente,

Ventura Pariamachi Cristian Félix

DNI N° 74478831

Adjunto:

- *Título de la Investigación.*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra).*
- *Cuadro de operacionalización de variables.*
- *Instrumentos.*
- *Las fichas de validación para cada instrumento.*
- *Declaración jurada.*


Gerardo Alvarón Robles
ABOGADO
CARR. 3406
E.C.A.D. 06987

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gerardo Alvarón Robles
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo, (Gerente, supervisor en entidades financieras)
 Especialidad : Lic. En administración, Abogado, Mg. En Derecho,
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión de cobranza.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ventura Pariamachi Cristian Félix

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Mecanismos Institucionales. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Mecanismos Institucionales. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Mecanismos Institucionales | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |

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

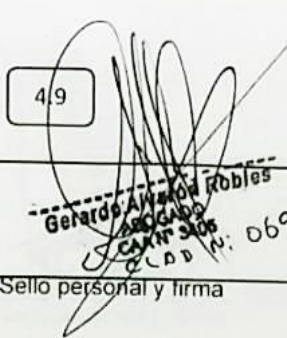
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Huaraz, 27 de octubre del 2022


 Gerardo Alvarón Robles
 ABOGADO
 C. O. N.º 06987
 C. C. D. N.º 06987

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gerardo Alvarón Robles
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo, (Gerente, supervisor en entidades financieras)
 Especialidad : Lic. En administración, Abogado, Mg. En Derecho
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Cartera
 Autor (s) del instrumento (s) : Ventura Pariamachi Cristian Félix

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

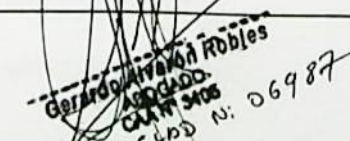
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Huaraz, 27 de octubre del 2022



Gerardo Alvarón Robles
ABOGADO
C.A.M. N. 06987

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Milton Cesar Giraldo Méndez
 Institución donde labora : Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, (Ex Gerente Zonal, Credichavin, Senior Mibanco)
 Especialidad : Economista, Mg Gestión pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Cartera
 Autor (s) del instrumento (s) : Ventura Pariamachi Cristian Félix

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Huaraz, 27 de octubre del 2022




Mag. Milton C. Giraldo Méndez
C.E.A. 0190

Sello personal y firma

Anexo 5 Solicitud de autorización de uso de datos

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huaraz 05 de septiembre del 2022

SOLICITUD: Solicito autorización de uso de datos para proyecto de investigación.

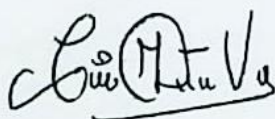
Señor: Guido Lliuya Rodríguez

Yo Ventura Pariamachi Cristian Félix, Identificada con DNI N° 74478831 domiciliada en Prolongación Santa Rosa N°112 Distrito de Huaraz, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, me presento ante usted con el debido respeto para saludarle muy cordialmente y manifestarle lo siguiente:

Que, llevando el taller de titulación en la Universidad Cesar Vallejo - Filial Huaraz, acudo a su despacho para solicitar autorización de uso de datos para proyecto de investigación y posterior tesis titulada "Gestión de cobranza y su incidencia en la calidad de cartera, Huaraz 2022", para poder obtener el título profesional de contador público.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceda a mi solicitud.



GUIDO LLUYA RODRIGUEZ
Gerente Regional Zonal
CAJA AREQUIPA

Anexo 6 Datos gestión de cobranza

| | GESTIÓN DE COBRANZA | | | | | | | | | | | | | | | | | | D1 | D2 | D3 | V1 | V1S | | | |
|-----|---------------------|----|----|----|----|----|----------------|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-----|-----|----|----|----|----|-----|----|----|----|
| | Temprana | | | | | | administrativa | | | | | | | | | judicial | | | | | | | | | | |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | | | | | | D1 | D2 | D3 |
| E1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 15 | 5 | 86 |
| E2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 33 | 12 | 4 | 71 |
| E3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 | 33 | 11 | 4 | 70 |
| E6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E7 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E9 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 36 | 12 | 4 | 76 |
| E10 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 33 | 11 | 4 | 67 |
| E11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E15 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 | 33 | 12 | 4 | 71 |
| E16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E20 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 33 | 11 | 4 | 67 |
| E21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 28 | 36 | 12 | 4 | 76 |
| E22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 42 | 14 | 5 | 85 |
| E24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 29 | 40 | 14 | 5 | 83 |

Anexo 8 Estadística de fiabilidad

Gestión de Cobranza

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,979 | 18 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR0001 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR0002 | 75,9167 | 44,862 | ,000 | ,982 |
| VAR0003 | 77,1250 | 39,940 | ,906 | ,977 |
| VAR0004 | 76,0000 | 42,522 | ,614 | ,980 |
| VAR0005 | 76,0833 | 40,341 | ,586 | ,981 |
| VAR0006 | 76,1250 | 39,940 | ,906 | ,977 |
| VAR0007 | 76,2500 | 39,326 | ,878 | ,977 |
| VAR0008 | 76,2500 | 39,326 | ,878 | ,977 |
| VAR0009 | 77,1250 | 39,940 | ,906 | ,977 |
| VAR00010 | 77,1250 | 39,940 | ,906 | ,977 |
| VAR00011 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR00012 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR00013 | 77,1250 | 39,940 | ,906 | ,977 |
| VAR00014 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR00015 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR00016 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR00017 | 76,2083 | 39,129 | ,950 | ,976 |
| VAR00018 | 77,0000 | 41,217 | ,664 | ,979 |

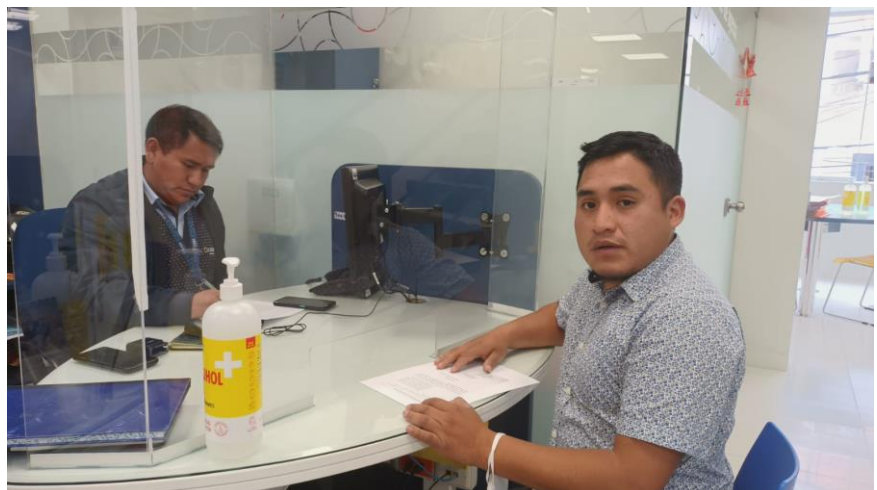
Anexo 9 Estadística de fiabilidad

Calidad de Cartera

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,930 | 21 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|---|--|---|
| VAR00001 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00002 | 94,0833 | 19,123 | ,873 | ,921 |
| VAR00003 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00004 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00005 | 94,0833 | 19,123 | ,873 | ,921 |
| VAR00006 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00007 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00008 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00009 | 94,1667 | 19,362 | ,706 | ,925 |
| VAR00010 | 93,1667 | 18,406 | ,964 | ,918 |
| VAR00011 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00012 | 93,1667 | 18,406 | ,964 | ,918 |
| VAR00013 | 93,1667 | 18,406 | ,964 | ,918 |
| VAR00014 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00015 | 93,1667 | 18,406 | ,964 | ,918 |
| VAR00016 | 93,1667 | 18,406 | ,964 | ,918 |
| VAR00017 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00018 | 93,1667 | 18,406 | ,964 | ,918 |
| VAR00019 | 94,1250 | 19,940 | ,589 | ,928 |
| VAR00020 | 92,8750 | 22,462 | ,000 | ,933 |
| VAR00021 | 93,2917 | 16,737 | ,888 | ,924 |





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y su incidencia en la calidad de cartera, Caja Arequipa 2022", cuyo autor es VENTURA PARIAMACHI CRISTIAN FELIX, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

HUARAZ, 14 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN DNI: 25729654 ORCID: 0000-0002-9447-8683 | Firmado electrónicamente por: AVILLAFUERTE el 21-01-2023 22:26:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0519943