



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Influencia de la gestión de cobranzas en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

AUTORA:

Velasquez Sebastian, Neida Rocio (orcid.org/0009-0007-4621-8522)

ASESORES:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

Dra. Ruiz Gomez, Tania Noelle (orcid.org/0000-0002-3580-3706)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios
Padre Todopoderoso, quien es mi
fortaleza en todo momento, y siempre
está presente en mi vida.

A mis amados padres y a mi familia que
apoyaron moralmente en la realización de
mi tesis.

Neida Rocío Velásquez Sebastián

AGRADECIMIENTO

A Dios porque me permite terminar la presente maestría, a los asesores que con su valioso apoyo me han ayudado a desarrollar esta tesis y a los colaboradores del Banco Pichincha que me han apoyado de diferentes formas en la realización del presente trabajo.

Neida Rocío Velásquez Sebastián



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES

Nosotros, RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE , FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023", cuyo autor es VELASQUEZ SEBASTIAN NEIDA ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 12 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 12- 01-2024 16:07:04
RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE DNI: 18194083 ORCID: 0000-0002-3580-3706	Firmado electrónicamente por: TRUIZ el 12-01-2024 16:02:08

Código documento Trilce: TRI - 0731435



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, VELASQUEZ SEBASTIAN NEIDA ROCIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
NEIDA ROCIO VELASQUEZ SEBASTIAN DNI: 32940975 ORCID: 0009-0007-4621-8522	Firmado electrónicamente por: NVELASQUEZSE el 08-01-2024 22:30:18

Código documento Trilce: TRI - 0727231

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo de investigación	11
3.1.2. Diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra	14
3.3.3. Muestreo	14
3.3.4. Unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis de confiabilidad del cuestionario	17
Tabla 2.	Análisis de la influencia de la gestión de cobranzas en la productividad laboral	21
Tabla 3.	Análisis de la influencia de los procesos de cobranza en la productividad laboral	23
Tabla 4.	Análisis de la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral	25
Tabla 5.	Análisis sobre el cumplimiento de metas	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Diagrama de dispersión de la gestión de cobranzas y la productividad	20
Figura 2.	Diagrama de dispersión de la influencia de los procesos de cobranza en la productividad laboral	22
Figura 3.	Diagrama de dispersión de la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral	24

RESUMEN

Se consideró como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023. Se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básico y bajo un diseño no experimental transversal correlacional-causal. Además, se utilizó la encuesta y el fichaje como técnicas de recolección de datos, y la encuesta y la ficha como sus instrumentos; siendo aplicados a trabajadores, con fines de cobranza, del Banco Pichincha de la región Ancash. Los resultados revelaron que existe una influencia positiva de la variable gestión de cobranzas a favor de la productividad laboral; asimismo, revelaron que existe una influencia positiva de las dimensiones procesos de cobranza y políticas de cobranza a favor de la productividad laboral, dado que el valor de p es menor a 0.05 en los tres casos. Por otro lado, también se reveló que no se logró la eficiencia y eficacia deseada para lograr una buena productividad laboral. Por todo ello se concluyó que la gestión de cobranzas influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, procesos de cobranza, políticas de cobranza, productividad laboral.

ABSTRACT

The general objective was considered to be: Determine the influence of collection management on the labor productivity of Banco Pichincha, Ancash 2023. A methodology with a quantitative approach, basic type and under a non-experimental transversal correlational-causal design was used. Furthermore, the survey and the record were used as data collection techniques, and the survey and the record as their instruments; being applied to workers, with collection goals, from Banco Pichincha of the Ancash region. The results revealed that there is a positive influence of the collection management variable in favor of labor productivity; likewise, they revealed that there is a positive influence of the political dimensions of collection and collection processes in favor of labor productivity, given that the p value is less than 0.05 in the three cases. On the other hand, it was also revealed that the desired efficiency and effectiveness to achieve good labor productivity was not achieved. For all these reasons, it was concluded that collection management has an influence on the labor productivity of Banco Pichincha, Ancash 2023.

Keywords: Collection management, collection processes, collection policies, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Como resultado de la pandemia de la COVID-19, la mayoría de los bancos no contaban con la preparación adecuada para el aumento de la morosidad desde una perspectiva de gestión de cobranza, lo cual afectó a su productividad. En la actualidad, existen mayor cantidad de operaciones desarraigadas, equipos más modernos y regulaciones gubernamentales en constante evolución; en consecuencia, el sistema bancario ha tenido dificultad para mantenerse al día. De hecho, dicho suceso puso de relieve – en muchos sentidos – que la gestión de cobranza es obsoleta y rígida, al tiempo que ilustra la extrema necesidad de procesos más flexibles y eficientes (Eisner, 2020).

El Banco Pichincha de Ecuador (2023) refiere que los niveles de morosidad del banco son muestra del adecuado manejo del riesgo y una correcta gestión de cobranza, obteniendo buena productividad laboral, como resultado de haber ofrecido una tasa más atractiva y competitiva para los clientes.

De esta forma, el modelo de gestión de cobranza – PAGUE YA – fue aplicado a gran escala con el fin de mejorar la productividad laboral durante el año 2021, después de la gran baja del 2020. La utilidad bruta del banco ecuatoriano creció de \$13,7 millones a \$19 millones en el año 2021, cerrándolo con un nivel de recuperación de la cartera morosa del 94%, en comparación del 84% con el que se cerró en 2020 (Banco Pichincha, 2023).

En Colombia, el Bancolombia tiene su propio modelo de gestión de cobranza con el propósito de asegurar la cancelación de una deuda o, el pago de un servicio o producto. Por ello, establece cuatro etapas. Primero, hacer una gestión preventiva de pago oportuno. Segundo, comenzar una gestión administrativa de cobro. Tercero, iniciar la gestión pre jurídica. Cuarto y último, emprender la gestión de cobro jurídico. Además, para mejorar la cobranza, se debe brindar facilidades en las formas de pago, automatizar el proceso de cobranza y establecer una comunicación constante con los clientes (Bancolombia, 2021).

Al respecto, como resultado de su gestión de cobranza, Bancolombia tuvo una rentabilidad del 3,78% durante el año 2021, y durante el año 2022, su rentabilidad decayó al 3,66%; en consecuencia, su productividad laboral tuvo un descenso en el 2022 (El País, 2023).

En Perú, en la Banca Múltiple, se cerró el año 2022 con una cartera morosa de S/ 14,070.8 MM, representando el 3.9%; mientras que, en el año 2021, se cerró con una cartera morosa del 3.8%. En consecuencia, hubo un descenso en la productividad laboral durante el año 2022 (PCR – Pacific Credit Rating –. 2023).

En cuanto al Banco Pichincha del Perú, existe un riesgo latente como resultado del aumento del índice de morosidad en la cartera de clientes del banco. Dicho incremento tiene influencia directa y notable en los ingresos de los últimos periodos, lo cuales se pueden visualizar en el estado de resultados del banco. En consecuencia, se refleja reducción de utilidades, aumento de provisiones, elevados costos operativos y reducción de ingresos netos (Hinostroza, 2021).

Siendo así, se cerró el año 2022 con una cartera morosa del 5.5%; mientras que, en el año 2021, se cerró con una cartera morosa del 5.4%; por lo que, hubo una baja en la productividad laboral durante el año 2022 (PCR, 2023).

A nivel local, en las Agencias del Banco Pichincha de Chimbote y Huaraz – en adelante: Banco Pichincha, Ancash –, se cerró el mes de Setiembre de 2023 con una cartera morosa del 7.45% y 2.60%, respectivamente, representando una baja productividad laboral durante dicho mes (Banco Pichincha, 2023).

Por lo tanto, existe la necesidad de investigar sobre la gestión de cobranzas y la productividad laboral del Banco Pichincha Ancash. En base a ello, se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera la gestión de cobranzas influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023?

Esta investigación cuenta con una justificación teórica porque se profundizó los conocimientos referidos a la gestión de cobranzas y su influencia en la

productividad laboral del Banco Pichincha Ancash. Además, la presente investigación tiene relevancia social, porque sirvió como fuente bibliográfica para investigaciones futuras sobre este tema; y, benefició a las demás entidades financieras como material informativo respecto a gestión de cobranza y productividad laboral. Por último, tiene justificación práctica porque al Banco Pichincha Ancash le permitió conocer la problemática de la gestión de cobranzas como factor influyente en su productividad laboral, lo cual sirvió para identificar qué aspectos se pueden mejorar con el propósito de conseguir mejores resultados en las metas.

Para el desarrollo de la presente investigación se pretende alcanzar el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Para lo cual, se tiene como objetivos específicos: (i) Determinar la influencia de los procesos de la gestión de cobranzas en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023; (ii) Determinar la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023; y (iii) Analizar la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Por último, se ha planteado la siguiente hipótesis: La gestión de cobranzas influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023. Y la siguiente hipótesis nula: La gestión de cobranzas no influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, Barberena (2019), quien tiene como objetivo general: rediseñar y optimizar el proceso administrativo de gestión de cobranzas, para que pueda ser empleado como herramienta de gestión confiable y, a la vez, brinde a la empresa información necesaria. Concluye que cuando existe falta de capacitación al personal, no existe un compromiso con la empresa y; por ende, se genera una baja productividad laboral. Por lo que, concluye que todo empleado debe conocer las políticas y lineamientos de la empresa, y tener iniciativas en la gestión de cobranza, con el fin de generar una buena productividad laboral y obtener resultados favorables.

Arce (2021), quien tiene como objetivo general: evaluar la gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranza a los clientes Banco Pichincha Cantón Quevedo 2020. Concluye que el banco tuvo una excelente productividad en el último cuatrimestre del 2020, resultado de la influencia positiva de una buena gestión de cobranza. Por lo que, explica que, como medidas de gestión de cobranza, el banco presentó opciones alternativas para efectivizar el pago, tales como refinanciamientos, reestructuraciones, diferidos; y, por consiguiente, se logró un aumento del 36,41% del total de sus ingresos financieros.

Quimi (2019), quien tiene como objetivo general: optimizar la gestión de cobranzas que la compañía Delcorp S.A., ejecuta para la recuperación de los créditos otorgados durante el año 2017. Concluye que no existen políticas de cobranzas y crédito que hayan sido planteadas de manera formal; es decir, no se encuentran formalizadas de manera debida, haciendo uso de guías elaboradas y difundidas con todo el personal laboral. Asimismo, concluye que es importante optimizar la gestión de cobranzas de una empresa, ya que esto servirá para alcanzar los objetivos planteados; en consecuencia, se obtendrá una buena productividad laboral y resultados positivos.

En el plano nacional, Zeta (2022), quien tiene como objetivo: proponer un modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial Chepén, 2022. Concluye que los procesos de cobranza, así como implementar y poner en

acción estrategias de gestión, son imprescindibles para el mejoramiento de los indicadores de productividad laboral, generando mejoras en los niveles de rentabilidad de una empresa.

Lopez (2021), quien tiene como objetivo: determinar la incidencia de los Incentivos Laborales en la Productividad de los colaboradores del Banco Financiero, Agencia Huaraz en el 2017. Concluye que los incentivos laborales tienen gran influencia en la productividad de los trabajadores, dado que el personal se motiva en gran medida si son recompensados de manera material, esto se evidencia en los resultados que ha recabado, donde los incentivos intrínsecos tuvieron una incidencia significativa de 42.4% en la productividad laboral . Por lo que, concluye que es vital que los trabajadores cuenten con un sentimiento de compromiso con las labores que realizan, dado que podrán ser más eficaces y generarán mejores resultados.

Díaz y Flores (2019), en su artículo sobre Gestión de Cobranzas, tienen como objetivo: determinar de qué manera una buena gestión de cobranza impacta favorablemente a las empresas. Concluyen que la gestión de cobranzas influye directamente en la productividad de una empresa, dado que fue de utilidad para la disminución del índice de morosidad en un 21% y del índice de cobertura en un 40%. Al respecto, existen que empresas no tienen una eficiente gestión de cobranza, debido a que los trabajadores a cargo no siguen las políticas establecidas para obtener una buena productividad, con respecto a los créditos morosos. Por lo tanto, concluye que una adecuada gestión de cobranza es indispensable – en toda empresa –, porque esto influenciará de manera positiva en las finanzas y producirá una buena productividad.

Respecto a los aspectos teóricos, Atandi y Kirui (2022) desarrollan la teoría de la intermediación financiera, la cual introduce las agencias de cobranza externas como un método de gestión de cobranzas secundario. Explican que varios bancos optan por la tercerización de los procesos de cobranza de las carteras vencidas, siendo los agentes de cobranza externos quienes ayudan con el cobro de dichos, ejerciendo mecanismos de cobranza de mayor fuerza que los tradicionales.

En esa misma línea, Kriebel y Yam (2019) señalan que trabajos teóricos recientes sugieren que las agencias de cobranza externas cuentan con un papel importante en la recopilación y procesamiento de información del deudor.

Sumado a ello, Atandi y Kirui (2022) recomiendan que las empresas desarrollen un marco riguroso que ayude en el cobro del crédito adeudado, adoptando políticas más elaboradas de cobro de deudas con el fin de mejorar su gestión financiera y de cobranzas.

Por otro lado, Prokopenko (citado por Ollague, 2018) planteó la teoría de la gestión de la productividad, basándose en que mejorar la productividad es el fin primordial del desarrollo económico. Explica que una organización solo podrá trabajar con eficacia si combina – de manera equilibrada – dos subsistemas: el humano y el técnico. Sin embargo, al tratar de lograr esto, precisa que se comenten muchos errores; por ejemplo, se gasta energía vital en recopilar datos y no en medidas para mejorar el rendimiento, así como también se confía en exceso en soluciones a corto plazo y directas, como brindar incentivos. Por lo que, recalca que se debe priorizar al subsistema humano sobre lo técnico, y recomienda que es necesario reforzarlo de manera positiva para crear una productividad laboral eficiente y eficaz.

En cuanto al enfoque conceptual, Villacorta (2022) define a la gestión de cobranzas como un proceso por el cual las instituciones se preocupan de que sus clientes respondan de manera oportuna al pago de sus obligaciones. Además, indica que, para mejorarla, podemos definir etapas en el proceso de cobranzas, tales como, preventiva, administrativa, extrajudicial, prejudicial, y judicial.

Mogollón (2021) explica que la gestión de cobranza representa un instrumento de gran valor para la gerencia financiera, dado que faculta la mejora del capital de trabajo y potencia el valor de una empresa; en consecuencia, busca asegurar que el proceso sea finalizado oportuna y completamente, rigiéndose bajo el precepto base de que una venta al crédito solo está consumada cuando su valor ingresa a la caja.

Asimismo, Mogollón (2021) explica que los procesos de cobranza abarcan un grupo de actividad que son determinantes para la obtención de buenos resultados; por ejemplo, aviso anticipado del vencimiento de una cuota o deuda, o – como último recurso – un proceso judicial en caso el cliente siga manteniendo una postura negativa al pago de su deuda.

En el procedimiento de gestionar el cobro de una deuda, existen cuatro etapas según la altura de mora del crédito. En primer lugar, la gestión preventiva, donde están los créditos que no tengan ningún día de mora; por lo que, solo se efectúan recordatorios de pago de manera anticipada, comunicando la fecha y valor del siguiente pago, sin costo para el cliente. En segundo lugar, la gestión administrativa, donde están los créditos que tengan mora desde un día hasta 30 días, generándose gastos de cobranza – asumidos por el cliente – para los créditos que superen los 15 días de mora. En tercer lugar, la gestión prejurídica, donde están los créditos que cuenten con mora superior a 30 días, y no se encuentre judicializada; por lo que, honorarios pre jurídicos son generados y asumidos por el cliente. En último lugar, la gestión judicial, donde están los créditos que están siendo ventilados por la vía judicial a efectos de ser recuperados, siendo los gastos asumidos por el cliente (Banco Pichincha, 2023).

El Banco Pichincha (2023), respecto a la dimensión políticas de cobranza, otorga acompañamiento y asesoramiento a sus clientes, brindando soluciones eficientes y adaptables a casos en los que no puedan cumplir oportunamente con sus obligaciones; para ellos, cuenta con diferentes canales de atención. Asimismo, señala que su procedimiento de gestión de contacto se sustenta en una comunicación exclusiva con los titulares de los créditos. Por lo que, los canales de atención serán aquellos autorizados e informados por el cliente, donde se registrarán las llamadas telefónicas, mensajes de texto, etc. Aunado a ello, dependiendo del estado de la mora, brinda diferentes alternativas de pago, como acuerdo de pago, restructuración o rediferido.

Mogollón (2020) explica que establecer políticas de cobranza bien definidas coadyuva a la detección de situaciones complejas frente a probables deudas que no puedan ser cobradas, teniendo como fin que los riesgos en créditos por cobrar

sean minimizados; además, su efectividad es determinada mediante un examen a los procesos que son el cimiento para establecer un control financiero.

Respecto a la productividad laboral, Morales y Morales (citado por Mogollón, 2021) destaca que la productividad laboral de una empresa puede ser influenciada por la eficiencia con que funciona una gestión de cobranza. Por consecuencia, la gerencia debe asegurarse que dicha gestión se enfoque en un área particular o individuo de la organización, a efectos de producir resultados más efectivos.

Es de suma importancia que el personal desarrolle funciones propias de la gestión de cobranza con el fin de conseguir resultados más efectivos, como una buena productividad, que es una función vital en el ciclo del crédito donde en abundantes casos la morosidad es generada (Mogollón, 2021).

En esa línea de ideas, Frankel y Kendrick (2023) definen a la productividad laboral como un indicador de eficiencia y eficacia del proceso económico de una empresa; por lo que, sirve para evaluar y, mejorar los procesos y lineamientos internos de una empresa.

En el análisis de la productividad laboral, aparecen los conceptos eficiencia y eficacia. Camue et al. (2017) define a la eficiencia como un instrumento que sirve para medir los factores internos de una empresa dedicada a las áreas técnicas y económicas, así como buscan reducir al mínimo los costos utilizados para obtener resultados; por lo que, se debe evaluar metas y medir el desempeño laboral. Asimismo, precisa que se es eficaz cuando se cumplen los objetivos, y se es eficiente, cuando se alcanzan dichos objetivos al menor costo posible.

Se deben tener en cuenta dimensiones al analizar la productividad laboral. En primer lugar, las actividades de desempeño, estas abarcan la cobertura de la cartera asignada – donde se busca contactar al mayor número de clientes asignados en el menor tiempo posible –, la migración de cartera, y la contactabilidad – donde se busca tener contacto con el o los titulares de la deuda –. En segundo lugar, la liberación de saldo de la cartera, esta abarca las cuentas solucionadas – reprogramación, refinanciamiento o cliente al día –, y efectividad de pago de la

cartera. Por último, la calidad de la cartera, esta abarca el indicador de calidad de cartera – crédito vencido y saldo actual de cartera – (Banco Pichincha, 2023).

Abonazel y Shalaby (2021) señalan que medir la productividad laboral es importante para las políticas públicas y la toma de decisiones del sector privado. La productividad laboral es considerada como un criterio de evaluación del desempeño de la fuerza laboral, dado que refleja la eficiencia del mercado laboral en la economía. Por ello, es importante estudiar los indicadores de las productividad laboral.

Al respecto, Sauermann (2023) explica que analizar la productividad laboral de los trabajadores puede brindar información muy importante sobre cómo se desempeñan y qué puntos puede mejorarse. Añade que las medidas que se usan para estudiar la productividad laboral están determinadas por una variedad de factores, dependiendo del tipo de empresa; por lo que, es importante seleccionar medidas de desempeño apropiadas. Por ejemplo, para una empresa como una banco, se podría tomar como medidas a las metas de cobranza, metas financieras, entre otros.

En relación a ambas variables, Martínez, Odar y Zegarra (2019) señalan que las políticas y procesos de la gestión de cobranzas tiene afectación directa a la liquidez de una empresa; en consecuencia, influye en su productividad laboral. Además, realzan la importancia de hacer seguimiento al cumplimiento de adecuadas políticas de cobranza. Asimismo, refieren que las políticas de cobranza son igual de importantes, dado que – mediante su aplicación – ayudarán a los empleados a alcanzar sus metas y obtener buenos resultados.

Finalmente, puedo señalar que la gestión de cobranzas tiene como objetivo principal asegurar que sus clientes cumplan con la cancelación total de la deuda mediante el pago de sus obligaciones contraídas por un bien o servicio adquirido, teniendo que lograrse mediante la ejecución de las etapas de cobros establecidas como son: cobranza preventiva, administrativa, pre judicial y judicial. Para esto, la recuperación de la deuda dependerá en demasía del grado de contactabilidad que se tenga con el cliente y la buena negociación del pago de la deuda. Tan importante es que, dependiendo del buen resultado de la gestión de cobranza, se podrá

asegurar un flujo constante de ingreso de dinero y, como consecuencia, la maximización de la economía de la empresa. Por lo que, se requiere que todo el personal alcance un nivel de productividad que brinde impulso a la mejora y reducción de los índices de morosidad. Asimismo, en las definiciones de los términos y conceptos de eficiencia, eficacia y productividad; la eficacia tiene como fin alcanzar los objetivos propuestos por la organización y, la eficiencia busca lograr las metas en un tiempo menor al otorgado, pero utilizando la menor cantidad de recursos. Por tal razón, encontramos que la productividad está relacionada al buen desempeño del gestor de cobranzas, pues lo que se busca es que estos colaboradores alcancen un alto grado de eficiencia y eficacia, donde el objetivo es optimizar el empleo de los recursos de la empresa en un periodo a corto plazo, teniendo como resultado principal que la organización logre recuperar la mayor cantidad de obligaciones por cobrar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El presente informe de investigación fue desarrollado desde un enfoque cuantitativo. Respecto a ello, Goertzen (2017) explica que está enfocado en la recopilación de datos que estén estructurados y puedan ser representados de manera numérica, con el objetivo de construir mediciones precisas y confiables que permitan el análisis estadístico.

Aunado a ello, Allen (2017) refiere que el propósito del enfoque cuantitativo es producir conocimiento y generar comprensión sobre la sociedad; por lo que, es un modo de conocer una parte determinada de la población, conocida como muestra. Añade que este enfoque se sustenta en datos estadísticos observables y medibles que son obtenidos tras la realización de preguntas sobre la muestra.

Por otro lado, el tipo de investigación fue básica. Santos, Horta y Luna (2022) señalan que el fin principal de este tipo de investigación es el avance del conocimiento independiente de cualquier uso o aplicación particular; por lo que, sirve para ampliar nuestro bagaje cognoscitivo sobre un campo específico.

Galindo-Rueda y López-Bassols (2022) la definen como un trabajo teórico llevado a cabo con la finalidad de generar bagaje cognitivo sobre los fundamentos teóricos de una realidad problemática y hechos observables, sin ninguna aplicación práctica.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental transversal correlacional-causal. Frey (2018) explica que los diseños no experimentales buscan examinar fenómenos sociales donde no se

requiera intervención directa en el desenvolvimiento de los sujetos. Por ende, las pruebas que sustentan la relación causa-efecto es limitada. Además, precisa que el tipo de diseño no experimental correlacional-causal busca estudiar las relaciones entre dos o más constructos.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) señalan que este diseño sirve para determinar la relación entre dos a más conceptos, variables o categorías en un momento en específico; por lo que, están en función a una relación causa-efecto. Además, precisan que las causas y efectos ya sucedieron en la realidad o están sucediendo; por lo que, dicho fenómeno es observado y el investigador informará sobre eso.

3.2. Variables y operacionalización

Abiodun-Oyebanji (2017) explica que una variable es un constructo que adquiere diferentes valores a medida que cambian las circunstancias y situaciones. Por lo tanto, señala que una variable puede considerarse como un producto operacionalizado o una propiedad particular en la que está interesado el investigador.

En el presente informe de investigación, se buscó estudiar la influencia de la variable independiente “gestión de cobranzas” en la variable dependiente “productividad laboral”, con el objetivo de obtener resultados correlacionales.

Respecto a la variable independiente “gestión de cobranza”, se presentó una definición conceptual y operacional, así como los indicadores de estudios que sirvieron para realizar la investigación; y, en consecuencia, los resultados que se desprendieron.

Chiriani et al. (2020) la definen como estrategias que son usadas por las empresas con el objetivo de cobrar todos los créditos que fueron concedidos a sus clientes; por ello, implica el análisis del cobro sobre la base de condiciones que la empresa propone para la ejecución de cobros.

Según la definición operacional de esta variable, se dividió en dos dimensiones: procesos de cobranza y políticas de cobranza. Ambas dimensiones con sus respectivos indicadores: mecanismos de comunicación para gestionar la cobranza, etapas de cobranza, control y seguimiento de cartera, alternativas y medios de pago, y portafolio de negociación.

La escala de medición que se utilizó es ordinal.

Respecto a la variable dependiente “productividad laboral”, se presentó una definición conceptual y operacional, así como los indicadores de estudios que sirvieron para realizar la investigación; y, en consecuencia, los resultados que se desprendieron.

Diaz et al. (2018) la definen como la habilidad o condición de generar buenos resultados, como una herramienta orientada a la gestión de un sistema productivo: para lo cual, los recursos que sean dispuestos por la empresa, deban ser utilizadas de forma objetiva. Por lo tanto, se combina esta utilización de recursos, con la eficacia y eficiencia como pilares del desempeño organizacional.

Según la definición operacional de esta variable, está dividida en dos dimensiones: actividades de desempeño y cartera asignada. Ambas dimensiones con sus respectivos indicadores: cobertura de la cartera asignada, contactabilidad, cuentas solucionadas, números de cuentas asignadas, indicador de migración de cartera, efectividad de cartera e indicador de calidad de cartera.

Por último, la escala de medición que se utilizó es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Thacker (2020) la define como un conjunto íntegro de personas con características específicas. Añade que es común tomar en cuenta la característica definitoria de una población en términos de ubicación

geográfica; sin embargo, en una investigación, se pueden tomar en cuenta otras características especiales.

Para el presente informe de investigación, se consideró como población a todos los trabajadores del Banco Pichincha en la Región Ancash, sedes de Chimbote y Huaraz.

3.3.2. Muestra

Según Martínez-Mesa et al. (2016), es una parte finita o un subconjunto de participantes extraídos de la población objeto de estudios.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen a la muestra como un subgrupo del universo o población objeto de interés, respecto del cual se recolectará la información relevante y pertinente; y, en consecuencia, actuará como representación de toda la población.

Por lo manifestado, para el desarrollo del presente informe de investigación, se optó por tomar como muestra a 20 trabajadores, que posean a su su cargo metas de cobranza, del Banco Pichincha, de las sedes de Chimbote y Huaraz.

3.3.3. Muestreo

Es el procedimiento mediante el cual se selecciona una muestra, representando de manera estadística a la población de interés; por lo que, es un instrumento importante para la investigación científica, debido a que la población en cuestión se encuentra compuesta – generalmente - por una gran cantidad de sujeto que dificulta la inclusión de todos ellos como participantes (Majid, 2018).

En esa misma línea de ideas, Bhardwaj (2019) define al muestreo como un proceso a través del cual se escoge una porción de sujetos como muestra de un grupo amplio de personas con un fin académico de investigación. Añade que, con el muestreo, se obtienen resultados más precisos, se ahorra tiempo y dinero; y, se consigue

resultados más rápidos en función al tamaño reducido que es propio de la muestra.

En el presente informe de investigación, se aplicó un muestreo por conveniencia. Al respecto, Golzar y Tajik (2022) explican que es una forma de seleccionar participantes de la población objetivo en función sobre la facilidad de acceso, disponibilidad o algún criterio en particular. En este caso, se seleccionó a 20 trabajadores del Banco Pichincha – región Ancash, que posean a su cargo metas de cobranza.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el trabajador del Banco Pichincha, de las sedes de Chimbote y Huaraz, que posee a su cargo metas de cobranza.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Taherdoost, H. (2021) refiere que la recolección de datos es el proceso de buscar información con el objetivo de obtener conocimiento y sustento sobre un tema determinado de investigación. Además, precisa que, producto de los diferentes tipos de datos, existen diversas técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Asimismo, Kabir (2016) indica que la recopilación de datos sirve para recopilar y medir información sobre determinadas variables, realizándose sistemáticas; por lo que, faculta responder a interrogantes planteadas en la investigación, así como probar la hipótesis y generar resultados.

Por un lado, para la variable independiente gestión de cobranza, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Paradis et al. (2016) señalan que las encuestas son ideales para documentar percepciones, actitudes, creencias o conocimientos dentro de una muestra clara y predeterminada de individuos.

El cuestionario fue utilizado como instrumento de recolección de datos para la variable independiente gestión de cobranza. Kabir (2016) define al cuestionario como una herramienta de investigación que está conformada por un conjunto de preguntas e indicaciones con el objetivo de obtener datos relevantes de los interesados. Para ello, las preguntas del cuestionario, 18 en total, fueron elaboradas en función a las dimensiones de las variables y sus indicadores, teniendo siempre en cuenta los objetivos de la investigación. Se usaron como respuestas: siempre, casi siempre, a veces y nunca.

En el caso de la variable dependiente productividad laboral, se usó el fichaje como técnica de recolección de datos. Loayza (2021) refiere que la técnica del fichaje se aplica a la investigación como una táctica formativa, permitiendo realizar una labor ordenada y ágil, lo cual facilita – a su vez – el análisis de la información.

La ficha fue utilizada como instrumento de recolección de datos para la variable dependiente productividad laboral. La ficha es un instrumento que sirve para organizar y registrar información que ha sido consultada en libros académicos, revistas científicas y otras fuentes bibliográficas (Loayza, 2021). Para este instrumento, se tuvo en cuenta los criterios de medición de la eficacia y eficiencia en el desempeño de los trabajadores, que fueron las metas de cobranza.

Finalmente, respecto a la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos, Mohajan (2017) explica que son dos criterios de suma importancia para evaluar cualquier instrumento de medición con el fin de desarrollar una investigación adecuada. Sumado a ello, desarrolla que la validez está referida a la medición que realiza un instrumento y qué tan bien lo hace.

Por lo tanto, es vital mencionar que el instrumento que se utilizó en la presente investigación ha sido previamente evaluado y verificado por tres expertos en la especialidad con grados de maestro. Asimismo, se consideró que todas las preguntas sean idóneas y congruentes con la realidad problemática presentada. Además, se consideró la relevancia de las

preguntas, que sean representativas de las dimensiones de las variables, oportunas y claras para los encuestados.

Por otro lado, Mohajan (2017) indica que la confiabilidad está referida a la confianza generada de los datos obtenidos haciendo empleo de una herramienta; es decir, el grado que cualquier instrumento de medición posea sobre el error aleatorio.

Por ello, es menester referir que se llevó a cabo la medición de confiabilidad del cuestionario, a través de una prueba piloto a 10 participantes previos usando el estadístico Alpha de Cronbach.

Frías-Navarro (2022) señala que el Alpha de Cronbach sirve para medir la correlación existente entre las interrogantes que conforman el instrumento de medida. Precisa que los valores son adecuados y aceptables cuando son iguales o mayores a .70, y menores o iguales a .95.

En base a ello, se usó el Alpha de Cronbach en los 20 encuestados, obteniendo como valor de fiabilidad .840, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1

Análisis de confiabilidad del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	Número de elementos
.840	18

Fuente: Elaboración propia (2023).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se planteó y realizó la validación del instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación. En segundo lugar, se solicitó el permiso correspondiente a la entidad bancaria, a efectos de realizar la encuesta a sus trabajadores. En tercer lugar, la encuesta se realizó haciendo uso de un formulario de Google, cuyo link se proporcionó a cada trabajador por la aplicación WhatsApp. Finalmente, se guardó todas las respuestas para su posterior estudio y análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Start (citado por Taherdoost, 2022) explica que es simplemente el proceso de convertir los datos recopilados en información significativa; para lo cual, se emplean diferentes técnicas con el fin de arribar a conclusiones que serán de utilidad al momento de la toma de decisiones.

En la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, que fue procesada en las plataformas Microsoft Excel y SPSS versión 29, e interpretada mediante tablas y figuras. Para ello, se aplicó el recuento inferencial debido a la información estadística que se obtendrá; asimismo, se hizo uso del análisis de regresión para medir la influencia entre las variables.

Al respecto, Qamar y Raza (2020) explican que el análisis de regresión sirve para estudiar relaciones entre variables, permitiendo determinar si una variable independiente tiene influencia sobre una variable dependiente, asimismo, indican que puede ser usado para predecir la variación de la variable dependiente, cuando cambie la variable independiente.

3.7. Aspectos éticos

Fuentes et al. (2020) indica que este aspecto está referido a las reglas que toda información debe cumplir, como la transparencia; por lo tanto, se debe evidenciar el uso de citar y referencias de diversos autores.

En base a ello, en primer lugar, se respetó la guía de tesis de la Universidad César Vallejo para la elaboración de la investigación. En segundo

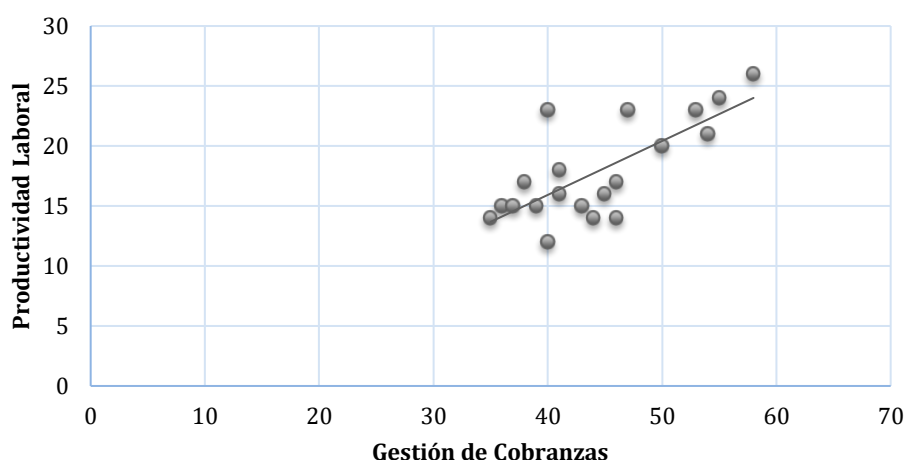
lugar, se cumplió con seguir los lineamientos establecidos en el manual de la American Psychological Association (APA), al momento de referenciar y citar en la investigación. Por último, se respetaron los principios morales y éticos, guardando la confidencialidad debida de la información que se recaba; asimismo, se aplicaron los principios de no maleficencia, beneficencia y buena fe, dejando constancia que la presente investigación fue llevada a cabo con fines académicos.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Figura 1

Diagrama de dispersión de la gestión de cobranzas y la productividad



Fuente: Elaboración propia (2023).

Interpretación: La gestión de cobranzas del Banco Pichincha, Ancash, tiene influencia directa en su productividad laboral; es decir, existe una influencia positiva de la variable gestión de cobranzas en favor de la productividad laboral. Cuando la gestión de cobranzas aumenta en una unidad, la productividad laboral. aumenta en 0.45. El 54.2% de la variabilidad que hay en la productividad laboral, se debe a la influencia de la gestión de cobranzas.

Tabla 2

Análisis de la influencia de la gestión de cobranzas en la productividad laboral

Modelo	F	Valor p
Regresión	21.322	<.001 ^b

Fuente: Elaboración propia (2023).

Hipótesis General

Ho: La gestión de cobranzas no influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

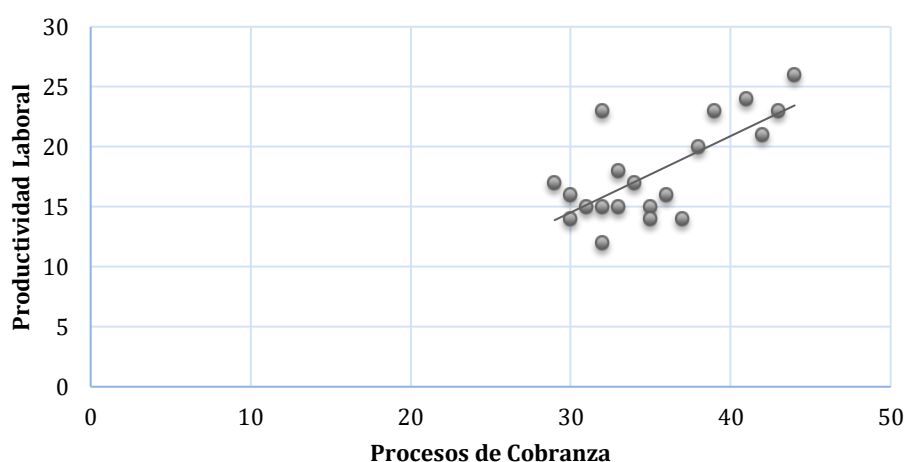
Ha: La gestión de cobranzas influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Interpretación: Como se visualiza en la tabla 2, siendo el valor p menor que 0.01; se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa. La gestión de cobranzas influye en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023. Además, existe un nivel de confianza del 99%.

Objetivo Específico 1: Determinar la influencia de los procesos de la gestión de cobranzas en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Figura 2

Diagrama de dispersión de la influencia de los procesos de cobranza en la productividad laboral



Fuente: Elaboración propia (2023).

Interpretación: La procesos de cobranza del Banco Pichincha, Ancash, tienen influencia directa en su productividad laboral; es decir, existe una influencia positiva de la dimensión procesos de cobranza en favor de la productividad laboral. Cuando los procesos de cobranza aumenta en una unidad, la productividad laboral aumenta en 0.64. El 50.7% de la variabilidad que hay en la productividad laboral, se debe a la influencia de los procesos de cobranza.

Tabla 3

Análisis de la influencia de los procesos de cobranza en la productividad laboral

Modelo	F	Valor p
Regresión	18.493	<.001 ^b

Fuente: Elaboración propia (2023).

Ho: Los procesos de cobranza no influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

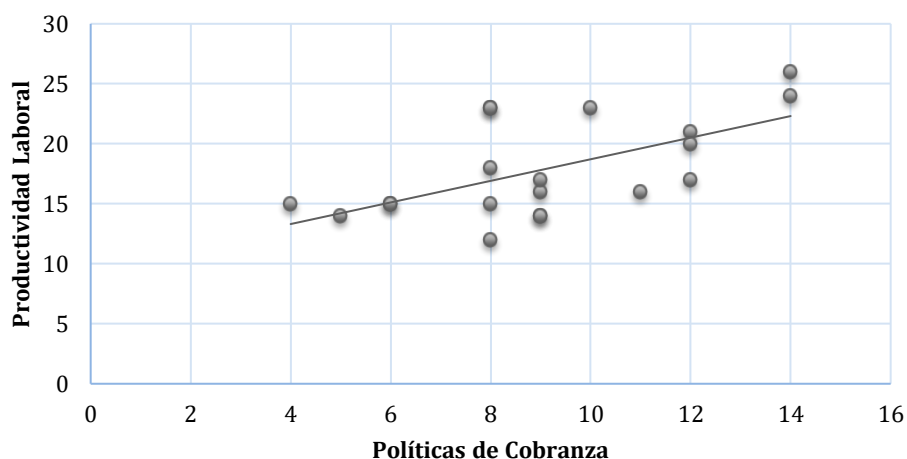
Ha: Los procesos de cobranza influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Interpretación: Como se visualiza en la tabla 3, siendo el valor p menor que 0.01, se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa. Los procesos de cobranza influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023. Además, existe un nivel de confianza del 99%.

Objetivo Específico 2: Determinar la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Figura 3

Diagrama de dispersión de la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral



Fuente: Elaboración propia (2023).

Interpretación: Las políticas de cobranza del Banco Pichincha, Ancash, tiene influencia directa en su productividad laboral; es decir, existe una influencia positiva de la dimensión políticas de cobranza en favor de la productividad laboral, cuando las políticas de cobranza aumenta en una unidad, la productividad laboral aumenta en 0.9. El 37.1% de la variabilidad que hay en la productividad laboral, se debe a la influencia de las políticas de cobranza.

Tabla 4

Análisis de la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral

Modelo	F	Valor p
Regresión	10.640	.004 ^b

Fuente: Elaboración propia (2023).

Ho: Las políticas de cobranza no influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Ha: Las políticas de cobranza influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Interpretación: Como se visualiza en la tabla 34, siendo el valor p igual a 0.04, se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se acepta la hipótesis alternativa. Las políticas de cobranza influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023. Además, existe un nivel de confianza del 96%.

Objetivo Específico 3: Analizar la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Tabla 5

Análisis sobre el cumplimiento de metas

	Porcentaje Mayoritario	Desempeño
Cobertura de cartera	65%	Bueno
Contención de cartera	70%	Requiere mejorar
Migración de cartera	60%	Requiere mejorar
Contactabilidad efectiva	50%	Requiere mejorar
Cuentas solucionadas	50%	Bueno
Compromisos de pago	45%	Requiere mejorar
Cumplimiento con los tramos de cartera	65%	Requiere mejorar

Fuente: Elaboración propia (2023).

Interpretación: Para analizar la productividad laboral, se tomaron en cuenta las metas de cobranzas que poseen los trabajadores, y las cuales deben cumplir. En cuanto a la primer meta: supera el mínimo establecido en la cobertura de su cartera. El 65% de los trabajadores ha tenido un buen desempeño. En cuanto a la segunda meta: contención de cartera, evita que su cartera migre de tramo. El 70% de los trabajadores ha tenido un bajo desempeño que requiere ser mejorado. En cuanto a la tercera meta: cumplimiento de la meta establecida en la migración de su cartera en saldo. El 60% de los trabajadores ha tenido un bajo desempeño que requiere ser mejorado. En cuanto a la cuarta meta: contactabilidad efectiva de su cartera. El 50% de los trabajadores ha tenido un bajo desempeño que requiere ser mejorado. En cuanto a la quinta meta: cuentas solucionadas. El 50% de los trabajadores ha

tenido un buen desempeño. En cuanto a la sexta meta: compromisos de pago. El 45% de los trabajadores ha tenido un bajo desempeño que requiere ser mejorado. Y, en cuanto a la séptima meta: cumplimiento con los tramos de la cartera. El 65% de los trabajadores ha tenido un bajo desempeño que requiere ser mejorado. Teniendo en cuenta todo lo mencionado, es evidente que los procesos no han sido eficientes ni eficaces; por lo que, la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023, no ha sido buena ni muy buena, y requiere ser mejorado.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados arribados respecto al objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

El coeficiente de determinación lineal (R^2 lineal) es 0.542, esto significa que el 54.2% de la variabilidad que hay en el productividad laboral, es resultado de la influencia de la gestión de cobranzas. Asimismo, siendo el valor p menor a 0.01; por lo que, se rechaza la relación nula entre la gestión de cobranzas y la productividad laboral. Por el contrario, existe una influencia positiva de la variable gestión de cobranzas en favor de la productividad laboral, dado que cuando la gestión de cobranzas aumenta en una unidad, la productividad laboral aumenta en 0.45.

Se sustenta con la investigación realizada por Zeta (2022) a la Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén, donde indica que el 70% de su muestra piensa que casi siempre se debe organizar estrategias de gestión, mientras que el 85% considera que casi siempre se debe planificar estrategias de gestión; en consecuencia, el autor concluye que se debe considerar implementar un modelo de gestión de cobranzas, cuya planificación y organización, coadyuve a la mejora de los indicadores de la productividad laboral.

Al respecto, Barberena (2019) concluye que el hecho de que exista un procedimiento de carácter administrativo de gestión de cobranzas, que tenga políticas y etapas claras, facultará a las empresas que sean capaces de mejorar sus procesos internos, con el fin de que a largo plazo, puedan optimizar su flujo de caja y reducir los impactos desventajosos que manifieste la cadena de pagos; obteniendo – en consecuencia – una buena productividad laboral.

Por su parte, Díaz y Flores (2019) explican que la gestión de cobranzas es muy importante para la productividad laboral en toda empresa, dado que sirve para resolver problemas empresariales a través de sus procesos de cobranza y haciendo uso de sus políticas de cobranza. Las autoras comentan que con los procesos de cobranza, la empresa es capaz de reinvertir su capital y desarrollar hábitos de pago

puntual; mientras que con las políticas de cobranza, la empresa es capaz de determinar si se debe otorgar el crédito a un cliente.

En cuanto a los resultados arribados respecto al objetivo específico 1: Determinar la influencia de los procesos de la gestión de cobranzas en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

El coeficiente de determinación lineal (R^2 lineal) es 0.507, esto significa que el 50.7% de la variabilidad que hay en el productividad laboral, es resultado de la influencia de los procesos de cobranza. Asimismo, siendo el valor p menor a 0.01; por lo que, se rechaza la relación nula entre los procesos de cobranza y la productividad laboral. Por el contrario, existe una influencia positiva de la dimensión procesos de cobranza en favor de la productividad laboral, dado que cuando los procesos de cobranza aumenta en una unidad, la productividad laboral aumenta en 0.64.

Se sustenta con los resultados obtenidos por Zeta (2022), quien refiere que el 70% de su muestra comenta que casi siempre deben reconocerse los procesos de la gestión de cobranzas para conseguir niveles altos de productividad; del mismo modo, el 55% de su muestra comenta que una implementación adecuada de estrategias y procesos de gestión de cobranzas coadyuvarían al fortalecimiento de la productividad laboral. Por lo que, el autor concluye que se debe identificar – de manera adecuada – los procesos, su implementación y funcionamiento; con el fin de que las estrategias y procesos generen resultados positivos para la empresa y puedan lograr sus objetivos.

Al respecto, Arce (2021), en su estudio al Banco Pichincha Cantón Quevedo, señala que la implementación de procesos de cobranza, respecto a la recuperación de cartera, ha sido de mucha utilidad para los trabajadores y clientes, dado que sirvió para mejorar la productividad laboral, logrando conseguir nuevos acuerdos, tales como, refinanciamientos, aplicación de plazos, reestructuraciones, entre otros.

Por su parte, Mogollón (2020) refiere que gran parte de sus encuestados opina la deficiencia en los procesos de la gestión de cobranzas es resultado de la

ignorancia de los objetivos establecidos por su empresa, dado que no se controlan ni se realiza un seguimiento de las líneas de crédito que han sido otorgadas; asimismo, que los procesos de cobro son retrasados por errores en la facturación.

Por lo tanto, es importante que toda empresa tenga en cuenta que establecer procesos claros y adecuados en su gestión de cobranzas, permite a sus trabajadores cumplir de manera óptima con sus labores y alcanzar sus metas de cobranza; en consecuencia, serán capaces de obtener una buena productividad laboral.

En cuanto a los resultados arribados respecto al objetivo específico 2: Determinar la influencia de las políticas de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

El coeficiente de determinación lineal (R^2 lineal) es 0.371, esto significa que el 37.1% de la variabilidad que hay en el productividad laboral, es resultado de la influencia de las políticas de cobranza. Asimismo, el valor p es igual a 0.04; por lo que, se rechaza la relación nula entre las políticas de cobranza y la productividad laboral. Por el contrario, existe una influencia positiva de la dimensión políticas de cobranza en favor de la productividad laboral, dado que cuando las políticas de cobranza aumenta en una unidad, la productividad laboral aumenta en 0.9.

Se sustenta con el trabajo realizado por López (2021), quien concluye que los incentivos laborales – siendo parte de las políticas de cobranza – impactan de manera significativa en la productividad de los trabajadores del Banco Financiero, agencia Huaraz en el 2017, siendo determinado mediante la prueba de Spearman con un $p = 0.796$. Aunado a ello, refiere que los colaboradores de dicho banco, en un 45.5%, mostraron su desacuerdo con las políticas y normas de la gestión de cobranza, explicando que no están establecidas adecuadamente; por lo que, no genera compromiso en ellos.

Por su parte, Díaz y Flores (2019) realzan la importancia de hacer seguimiento y fidelizar a los clientes a través del uso de políticas de cobranza, las cuales han sido establecidas respecto a una buena gestión de cobranzas y su concesión de

créditos, porque – mediante estos – se transforma la mercancía en liquidez, generándose el ciclo de vida de toda empresa.

Sumado a ello, Mogollón (2020) concluye que existe una correlación muy significativa entre las políticas de cobranza y su influencia en las cuentas por cobrar, representando un instrumento vital que sirve para valorar el logro de los objetivos y, a su vez, facultan que se pueda realizar el diagnóstico de la situación financiera de la empresa, retroalimentación de operaciones imprevistas y localización de inconsistencias.

Además, Mogollón (2020), en su estudio a la empresa PetroPerú S.A., recomienda volver a diseñar las políticas de cobranza – con el fin de que los clientes sean capaces de cumplir con sus compromisos de pago y puedan cobrar la deuda sin que se vayan –, abarcando controles internos que pongan en primer lugar a las deudas de mayor antigüedad, así como evaluaciones periódicas de los procesos para determinar los requerimientos del personal, efectuar las medidas correctivas y mediar de manera mensual los estados de cuenta con los clientes. Asimismo, el autor enfatiza la necesidad de desarrollar e implementar indicadores de gestión de cobro para fortalecer sus estrategias, así como, evaluar la implementación de la tercerización de la gestión de cobranza.

Aunado a todo lo mencionado, Quimi (2019), en su estudio a la compañía DELCORP S.A., concluye que las políticas de cobranza dentro de la empresa son inadecuadas, reflejándose en sus datos obtenidos, donde refiere que existen deudas con tiempo menor a 3 meses que representan el 72% del total de créditos brindados por la empresa, siendo originadas por la inexistencia de límites de créditos, plazos, etc.; información que generalmente se encuentra explicada en las políticas de cobranza de cada empresa. Y dichas deudas son las que generan una baja productividad laboral al cierre del mes.

Por lo tanto, es notoria la importancia de que una empresa cuente con adecuadas políticas de cobranza, dado que faculta de muchas herramientas y brinda incentivos a los trabajadores, permitiéndoles obtener una buena productividad laboral; así como brinda guías y manuales de crédito a los usuarios, permitiéndoles cumplir con sus obligaciones con la empresa.

En cuanto a los resultados arribados respecto al objetivo específico 3: Analizar la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Se ha analizado la productividad laboral en base a 7 metas, obteniendo como resultado que en 2 metas, el desempeño de los trabajadores ha sido bueno; mientras que en las otras 5 metas, el desempeño ha sido bajo y requiere ser mejorado. Por lo tanto, la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023 no ha sido buena ni muy buena; por el contrario, requiere ser mejorada.

Este resultado se puede comparar con los resultados hallados por Zeta (2022), donde refiere que el 60% de los procesos casi siempre se dan con eficacia y el 65% con eficiencia, mientras que solo el 40% siempre logra la eficacia y el 20% siempre logra la eficiencia. Por consiguiente, el autor concluye que se obtuvo una buena productividad laboral, producto de la aplicación de procesos e implementación de estrategias, con eficacia y eficiencia.

Al respecto, Arce (2021), en su análisis del estado horizontal del estado resultado del Banco Pichincha Cantón Quevedo, encontró que hubo un aumento en la productividad laboral en el periodo comprendido de septiembre de 2020 a diciembre de 2020, generándose un incremento de los ingresos financieros con un valor de \$ 347712.00, equivalente a un 36.41%; además, hubo un aumento del 32.46% de los intereses causados. Aquí se puede evidenciar que hubo una mejora en la productividad laboral, debido a un buen manejo de la gestión de cobranzas.

Asimismo, Arce (2021) indica que la gestión realizada por los trabajadores es revisada de manera diaria, donde deben presentar reportes para que sean incorporados en un herramienta de productividad que maneja el banco, con el fin de determinar si sus objetivos fueron cumplidos o no.

Aunado a ello, se tiene la investigación de López (2021), donde señala que el 63.6% de su muestra cuentan con una productividad laboral coincidentes a los incentivos que son promovidos por su empresa; asimismo, el 18.2% de los colaboradores se encuentra incentivado y esto se refleja en sus aportes a su productividad.

Por otro lado, es preciso mencionar a Prokopenko (citado por Ollague, 2018), quien enfatiza que se debe priorizar al recurso humano sobre lo técnico, recomendando su reforzamiento en cuanto a su eficiencia y eficacia, para generar una productividad laboral. En el presente resultado, se observa una baja productividad laboral, porque no se está alcanzando la eficacia y eficiencia deseada de acuerdo a los indicadores; por lo que, se debe tener en cuenta la teoría de Prokopenko, y reforzar con capacitaciones al personal que cuenta con metas de cobranza.

Finalmente, la relevancia de la presente investigación radica en que, actualmente, los bancos aún están lidiando con los perjuicios ocasionados por la pandemia de la COVID-19; por lo que, es importante conocer la influencia existente entre la gestión de cobranzas y la productividad laboral de uno de los bancos más conocidos en nuestro país – como es el Banco Pichincha –. El aporte radica en el acervo informativo de gran importancia que se ha obtenido con la elaboración de la presente investigación, datos estadísticos e información doctrinaria, los cuales servirán como fuente bibliográfica para futuros estudios, profundizando más en la materia y actualizando conforme al nuevo contexto y realidad problemática en que se realicen.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Respecto al objetivo general, al analizar la significancia, se obtuvo un valor p menor que 0.01; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, existe influencia positiva de la variable gestión de cobranzas en favor de la productividad laboral. Por lo tanto, la gestión de cobranza tiene influencia en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Segunda. Respecto al primer objetivo específico, al analizar la significancia, se obtuvo un valor p menor que 0.01; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, existe influencia positiva de los procesos de la gestión de cobranzas en favor de la productividad laboral. Por lo tanto, los procesos de la gestión de cobranza tienen influencia en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Tercera. Respecto al segundo objetivo específico, al analizar la significancia, se obtuvo un valor p igual a 0.04; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, existe influencia positiva de las políticas de cobranza en favor de la productividad laboral. Por lo tanto, las políticas de cobranzas tienen influencia en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Cuarta. Respecto al tercer objetivo específico, al analizar el desempeño de los trabajadores, teniendo en cuenta las metas que deben alcanzar, en 5 metas, su desempeño fue bajo y requiere mejorar, mientras que solo en 2, fue bueno. En consecuencia, no se alcanzó la eficacia y eficiencia deseadas en los indicadores. Por lo tanto, se requiere mejorar la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda a la gerencia realizar capacitaciones sobre cobranzas a los trabajadores que tienen metas de cobranza, para que tengan mejor desenvolvimiento frente al cliente y puedan mejorar en las metas de migración de cartera.
- Segunda. Se recomienda al gerente brindar al trabajador el primer día hábil su cartera de clientes para que pueda revisarla y se corrijan los errores a tiempo, como también pueda conseguir lograr una cobertura al máximo de su cartera de clientes.
- Tercera. Se recomienda al gerente de cobranzas entregar a los trabajadores las campañas de pago a inicio de mes, para que se pueda brindar plazos a los clientes para que se acojan a dichas campañas.
- Cuarta. Se recomienda al gerente brindar incentivos laborales a sus trabajadores, con el fin de que se sientan motivados en alcanzar su metas y, por ende, logren una mejor productividad laboral.

REFERENCIAS

- Abiodun-Oyebanji, O. (2017). *Research in Education*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/342897909_RESEARCH_VARIABLES_TYPES_USES_AND_DEFINITION_OF_TERMS
- Abonazel, M. y Shalaby, O. (2021). On Labor Productivity in OECD Countries: Panel Data Modeling. *WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS*, 18, 1474-1488. <https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.135>
- Allen, M. (2017). Sage Encyclopedia of Communication Research Methods. *SAGE Publications*, (1), 855-858. <https://doi.org/10.4135/9781483381411>
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Arce, C. (2021). *Gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranzas a los clientes banco pichincha Cantón Quevedo 2020. plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6387>
- Atandí, F. y Kirui, G. (2022). Debt Collection Strategies and Financial Sustainability of Mobile Lending Firms. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, 12(2), 161-175. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v12-i2/13184>
- Banco Pichincha. (2023). *Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2022*. Recuperado de: https://www.pichincha.com/content/published/api/v1.1/assets/CONT3A92A854A34E431FB22C100FA5D3BF02/native?cb=cache_1de6&download=true&channelToken=712a6518832146c488cdf196228d8c00

- Bancolombia. (26 de agosto de 2021). *¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas?* Bancolombia. <https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/gestion-de-cobranza-efectiva>
- Banco Pichincha. (2023). *Banco Pichincha Memoria 2021*. Recuperado de: <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria%20BP%202021.pdf>
- Banco Pichincha. (2023). *Seguimiento Banca Emprendedora cierre de agosto 2023*. Recuperado de: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W8lsrQ754jq_jc1n4c4o8jasRr7qe3F9hR-la9UtsFs/edit#gid=553814249
- Barberena, M. (2019). *Optimización del proceso de cobranzas en una PYME importadora Argentina: Análisis realizado en 2017-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad de Buenos Aires]. Biblioteca Digital FCE. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1481_BarberenaMA.pdf
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157-163. https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Camue, A., Carballal, E. y Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin10217.pdf>
- Chiriani, J., Alegre, M. y Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/27>
- CRS. (2023). *Introduction to U.S. Economy: Productivity*. Recuperado de: <https://crsreports.congress.gov/product/pdf/IF/IF10557>

- Díaz, E., Leal, M. y Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 105-122. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987>
- Díaz, L. y Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya*, 1(1), 56 – 68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- El País. (19 de septiembre de 2023). *Bancolombia*. CincoDías. <https://cincodias.elpais.com/mercados/empresas/bancolombia/56676/>
- Eisner, M. (2022, August 26). *Automating Collection Management In Financial Institutions*. Processmaker. <https://www.processmaker.com/blog/automating-collection-management-in-financial-institutions/#>
- Frankel, M. y Kendrick, J. (2023, September 8). *Productivity*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/money/topic/productivity>
- Frey, B. (2018). *The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781506326139>
- Frías-Navarro, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Galindo-Rueda, F y López-Bassols, V. (2022). *Implementing the OECD Frascati Manual: Proposed reference items for business R&D surveys*. <https://doi.org/10.1787/d686818d-en>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, V. (31 de mayo de 2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar#:~:text=Es%20el%20proceso%20mediante%20el,oportunidad%20e%20intensidad%20de%20estas>.
- Goertzen, M. (2017). Introduction to Quantitative Research and Data. *Library Technology Reports*, 53(4), 12-18. <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/6325/8274>
- Golzar, J. y Tajik, O. (2022). Convenience Sampling. *IJELS*, 1(2), 72-77. https://www.ijels.net/article_162981_06fc448b8914d42316b8d44829c88188.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Kabir, S. (2016). Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines. Book Zone Publication. https://www.researchgate.net/publication/325846997_METHODS_OF_DATA_COLLECTION
- Kriebel, J. y Yam, K. (2019). Forecasting recoveries in debt collection: Debt collector and information production. *European Financial Management*, 26(3), 537-559. <https://doi.org/10.1111/eufm.12242>

- Loayza, E. (2021). El fichaje de investigación como estrategia para la formación de competencias investigativas. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista de Investigación de la Facultad de Humanidades*, 9(1), 67-77. <https://doi.org/10.35383/educare.v9i1.594>
- Lopez, Y. (2021). *Incentivos laborales y su incidencia en la productividad de los colaboradores del banco financiero, agencia Huaraz 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4556>
- Martínez-Mesa, J., Gónzales-Chica, Duquia, R., Bonamigo, R. y Bastos, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *An Bras Dermatol*, 91(3), 326-330. <https://doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Martínez, C., Odar, L. y Zegarra, M. (2019). La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3766>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151-164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Mohajan, H. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. *Annals of Spiru Haret University*, 17(3), 58-82. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/83458/>
- Ollague, J. (2018). Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/861>

- Paradis, E., O'Brien, B., Nimmon, L., Bandiera, G. y Athina, M. (2016). *Design: Selection of Data Collection Methods. Journal of Graduate Medical Education*, 8(2), 263-264. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-16-00098.1>
- PCR. (2023). *Informe Preliminar para Orden PE01MUL0476A – 1*. Recuperado de: <https://extranet.sbs.gob.pe/iece/descargar?codClasificadora=000409&codPeriodo=202301&numArchivo=5&numVersion=>
- Qamar, U. y Raza, M. (2020). *Data Science Concepts and Techniques with Applications*. Springer Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-15-6133-7>
- Quimi, G. (2019). *Optimización en la gestión de cobranzas de la compañía DELCORP S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14030>
- Quispe, J., Hanco, M., Yapuchura, C., Gómez, J., Aguilar, S., Vargas, J., Chalco, F., Carpio, A., Calcina, D. y Cáceres, R. (2022). Determinants of delinquency in the Peruvian banking and microfinance system, 2015-2020. *Frontiers in Sociology*, 7, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.934724>
- Santos, J., Horta, H. y Luna, H. (2022). The relationship between academics' strategic research agendas and their preferences for basic research, applied research, or experimental development. *Scientometrics*, (127), 4191-4225. <https://doi.org/10.1007/s11192-022-04431-5>
- Sauermann, J. (2023). Performance measures and worker productivity. *IZA World of Labor*, 1(260), 1-15. <https://doi.org/10.15185/izawol.260.v2>
- Taherdoost, H. (2021). Data Collection Methods and Tools for Research; A Step-by-Step Guide to Choose Data Collection Technique for Academic and Business Research Projects. *International Journal of Academic Research in Management*, 10(1), 10-38. <https://hal.science/hal-03741847>

- Taherdoost, H. (2022). Different Types of Data Analysis, Data Analysis Methods and Techniques in Research Projects. *International Journal of Academic Research in Management*, 9(1), 1-9. <https://ssrn.com/abstract=4178680>
- Thacker, L. (2020). What Is the Big Deal About Populations in Research? *Progress in Transplantation*, 30(1), 3-3. <https://doi.org/10.1177/1526924819893795>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URN CST Journal*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Villacorta, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* Conexión Esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- Zeta, J. (2022). *Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – oficina especial, Chepén*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100108>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Cobranzas	Es el proceso a través del cual las empresas buscan asegurar que sus clientes cumplan con sus pagos o cancelen sus deudas a través de procesos y políticas de cobranza (García, 2022).	Se realizará la operacionalización a través de un instrumento denominado cuestionario, el cual estará direccionado a recabar datos relevantes sobre la variable gestión de cobranza.	Procesos de cobranza	Etapas de Cobranza	Ordinal
				Mecanismos de comunicación para gestionar la cobranza	
				Control y seguimiento de cartera	
				Alternativas de Pago	
			Políticas de cobranza	Portafolio de Negociación	

Productividad Laboral	Es una herramienta que mide la eficiencia y eficiencia de una empresa, comparando la cantidad de producción económica con la cantidad de insumos utilizados para producir esos bienes (CRS – Congressional Research Service –, 2023).	Se realizará la operacionalización a través de un instrumento denominado ficha, el cual estará direccionado a recabar datos relevantes sobre la variable productividad laboral.	Actividades de desempeño (eficiencia)	Cobertura de la cartera asignada (contactar al mayor número de clientes asignados en el menor tiempo posible)	Ordinal
				Migración de cartera	
				Contactabilidad (busca tener contacto con el o los titulares de la deuda)	
			Liberación de saldo de la cartera (eficacia)	Cuentas solucionadas (Reprogramación, Refinanciamiento o cliente al día)	
				Efectividad de pago de la cartera	
			Calidad de la Cartera (eficacia)	Indicador de calidad de cartera (crédito)	

				vencido / saldo actual de cartera)	
--	--	--	--	---------------------------------------	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

CUESTIONARIO

DIRIGIDA A TRABAJADORES DEL BANCO PICHINCHA, SEDES DE CHIMBOTE Y
HUARAZ, QUE CUENTA CON METAS DE COBRANZA

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar datos relevantes para la investigación de maestría titulada: La influencia de la gestión de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

Sus respuestas serán anónimas y confidenciales; por lo que, se le solicita – muy amablemente – ser honesto con sus respuestas. De antemano se le agradece por su valiosa participación, teniendo en cuenta que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de cobranza del Banco Pichincha, sede de Chimbote y Huaraz.

SEXO:	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
EDAD:	De 21-30	<input type="checkbox"/>	De 41-50	<input type="checkbox"/>
	De 31-40	<input type="checkbox"/>	De 51-60	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 18 preguntas. Cada pregunta incluye cuatro opciones de respuesta. Lea con mucha atención cada una de las preguntas, así como las opciones de las respuestas que vienen con ella. Para cada pregunta, es solo una respuesta, marque con una equis (X) en el recuadro donde considere más conveniente a su realidad.

SIEMPRE	4
CASI SIEMPRE	3
A VECES	2
NUNCA	1

N°	ITEMS	ESCALA			
		4	3	2	1
DIMENSIÓN 1: PROCESOS DE COBRANZA					
1	¿Para gestionar la cartera de cobranza, se realiza la segmentación de los clientes?				
2	¿Considera que la asignación errónea de los clientes a las carteras retrasan el proceso de la cobranza?				
3	¿Se llevan a cabo capacitaciones en materia de cobranza?				
4	¿Realiza las cobranzas por llamadas telefónicas?				
5	¿Realiza las cobranzas a través de visitas a domicilio?				
6	¿Envía correos electrónicos o mensajes de texto para cobrar a sus clientes?				

7	¿Informa de manera constante a sus clientes sobre el estado de su deuda?				
8	¿Lleva una agenda de las gestiones realizadas a sus clientes?				
9	¿Usted cumple con el ingreso de los compromisos de pago en el Sistema?				
10	¿Realiza el seguimiento de sus compromisos de pago?				
11	¿Se emiten reportes de las cuentas por cobrar detalladas por su antigüedad?				
12	¿El Banco brinda facilidades en las alternativas de pago?				
13	¿Las alternativas de pago son bien acogidas por sus clientes?				
14	¿El uso de recursos legales genera resultados positivos en la cobranza?				
DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE COBRANZA					
15	¿El Banco realiza campañas de pago con frecuencia?				

16	¿Las campañas de pago llegan de manera oportuna?				
17	¿Las campañas de pago son bien acogidas por sus clientes?				
18	¿Constantemente se realiza un análisis de la recuperación de la cartera para analizar los resultados y realizar ajustes en las campañas?				

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

FICHA

La presente ficha tiene por finalidad recabar datos relevantes para la investigación de maestría titulada: La influencia de la gestión de cobranza en la productividad laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023.

MUY BUENO	4	> 90%
BUENO	3	75% – 90%
REQUIERE MEJORAR	2	65% - 75%
NO SATISFACTORIO	1	< 65%

N°	CRITERIO	NO SATISFACTORIO	REQUIERE MEJORAR	BUENO	MUY BUENO
1	¿Supera el mínimo establecido en la cobertura de su cartera?				
2	¿Evita que su cartera migre de tramo?				
3	¿Cumple con la meta establecida en la migración de su cartera?				

4	¿Supera el mínimo establecido en la contactabilidad efectiva de su cartera?				
5	¿Cumple con el porcentaje establecido de cuentas solucionadas?				
6	¿Cumple con la meta de compromisos de pago?				
7	¿De acuerdo a los tramos de la cartera, cumple con su meta?				

FICHA TÉCNICA DE LA FICHA

Preguntas: 7

Puntaje Máximo: 28

Puntaje Mínimo: 7

BAJO	7-13
REGULAR	14-20
BUENO	21-28

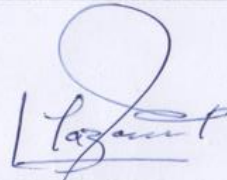
ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES									
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta											
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No										
GESTIÓN DE COBRANZA	PROCESOS DE COBRANZA	ETAPAS DE COBRANZA	¿Para gestionar la cartera de cobranza, se realiza la segmentación de los clientes?									X			X										
			¿Considera que la asignación errónea de los clientes a las carteras retrasan el proceso de la cobranza?							X				X			X								
			¿Se llevan a cabo capacitaciones en materia de cobranza?											X			X								
		MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA GESTIONAR LA COBRANZA	¿Realiza las cobranzas por llamadas telefónicas?					X						X			X								
			¿Realiza las cobranzas a través de visitas a domicilio?													X			X						
			¿Envía correos electrónicos o mensajes de texto para cobrar a sus clientes?													X			X						
			¿Informa de manera constante a sus clientes sobre el estado de su deuda?																	X			X		
		CONTROL Y SEGUIMIENTO	¿Lleva una agenda de las gestiones realizadas a sus clientes?																	X			X		
			¿Usted cumple con el ingreso de													X									

			¿Realiza el seguimiento de sus compromisos de pago?										X		X					
			¿Se emiten reportes de las cuentas por cobrar detalladas por su antigüedad?												X		X			
		ALTERNATIVAS DE PAGO	¿El Banco brinda facilidades en las alternativas de pago?												X		X			
			¿Las alternativas de pago son bien acogidas por sus clientes?										X		X		X			
	POLÍTICAS DE COBRANZA	PORTAFOLIO DE NEGOCIACIÓN	¿El uso de recursos legales genera resultados positivos en la cobranza?												X		X			
			¿El Banco realiza campañas de pago con frecuencia?													X		X		
			¿Las campañas de pago llegan de manera oportuna?													X		X		
			¿Las campañas de pago son bien acogidas por sus clientes?							X			X			X		X		
		¿Constantemente se realiza un análisis de la recuperación de la cartera para analizar los resultados y realizar ajustes en las campañas?											X		X					



Luis Lázaro Pilco
DNI N° 16748257

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
OBJETIVO : Medir la variable independiente Gestión de Cobranza
DIRIGIDO A : Trabajadores del Banco Pichincha, Sedes de Chimbote y Huaraz, que poseen a su cargo metas de cobranza.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Luis Lázaro Pilco

NIVEL ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios


Firma


DNI N° 16748257a

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NO SATISFACTORIO	REQUIERE MEJORAR	BIENO	MUY BIENO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO	COBERTURA DE LA CARTERA ASIGNADA	¿Supera el mínimo establecido en la cobertura de su cartera?							X		X		X		
		MIGRACIÓN DE CARTERA	¿Evita que su cartera migre de tramo?							X		X		X		
		MIGRACIÓN DE CARTERA	¿Cumple con la meta establecida en la migración de su cartera?					X		X		X		X		
		CONTACTABILIDAD	¿Supera el mínimo establecido en la contactabilidad efectiva de su cartera?							X		X		X		
	LIBERACIÓN DE SALDO DE LA CARTERA	CUENTAS SOLUCIONADAS	¿Cumple con el porcentaje establecido de cuentas solucionadas?							X		X		X		
		EFFECTIVIDAD DE PAGO DE LA CARTERA	¿Cumple con la meta de compromisos de pago?							X		X		X		
	CALIDAD DE LA CARTERA	INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA	¿De acuerdo a los tramos de la cartera, cumple con su meta?							X		X		X		


 Luis Lázaro Pilco
 DNI N° 16748257

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

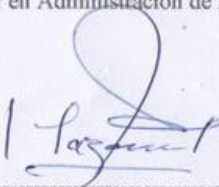
NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Ficha
OBJETIVO : Medir la variable dependiente Productividad Laboral
DIRIGIDO A : Trabajadores del Banco Pichincha, Sedes de Chimbote y Huaraz, que poseen a su cargo metas de cobranza.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Luis Lázaro Pilco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios



DNI Nº 16748257

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
GESTIÓN DE COBRANZA	PROCESOS DE COBRANZA	ETAPAS DE COBRANZA	¿Para gestionar la cartera de cobranza, se realiza la segmentación de los clientes?					X	X			X		X				
			¿Considera que la asignación errónea de los clientes a las carteras retrasan el proceso de la cobranza?									X		X				
			¿Se llevan a cabo capacitaciones en materia de cobranza?									X		X				
		MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA GESTIONAR LA COBRANZA	¿Realiza las cobranzas por llamadas telefónicas?								X			X		X		
			¿Realiza las cobranzas a través de visitas a domicilio?										X		X			
			¿Envía correos electrónicos o mensajes de texto para cobrar a sus clientes?										X		X			
			¿Informa de manera constante a sus clientes sobre el estado de su deuda?										X		X			
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CARTERA	¿Lleva una agenda de las gestiones realizadas a sus clientes?								X			X		X		
			¿Usted cumple con el ingreso de los compromisos de pago en el Sistema?											X		X		

	ALTERNATIVAS DE PAGO	¿Realiza el seguimiento de sus compromisos de pago?										X		X				
		¿Se emiten reportes de las cuentas por cobrar detalladas por su antigüedad?											X		X			
		¿El Banco brinda facilidades en las alternativas de pago?											X		X			
		¿Las alternativas de pago son bien acogidas por sus clientes?									X		X		X			
	POLÍTICAS DE COBRANZA	PORTAFOLIO DE NEGOCIACIÓN	¿El uso de recursos legales genera resultados positivos en la cobranza?										X		X			
			¿El Banco realiza campañas de pago con frecuencia?											X		X		
			¿Las campañas de pago llegan de manera oportuna?											X		X		
			¿Las campañas de pago son bien acogidas por sus clientes?							X			X		X			
		¿Constantemente se realiza un análisis de la recuperación de la cartera para analizar los resultados y realizar ajustes en las campañas?										X		X				



CASTRO MEDINA JUAN MIGUEL
DNI N° 18213090

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario
OBJETIVO : Medir la variable independiente Gestión de Cobranza
DIRIGIDO A : Trabajadores del Banco Pichincha, Sedes de Chimbote y Huaraz, que poseen a su cargo metas de cobranza.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : JUAN MIGUEL CASTRO MEDINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MASTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS
PONTIFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU - PUCP

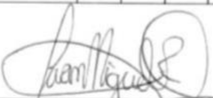


CASTRO MEDINA JUAN MIGUEL
DNI N° 18213090

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NO SATISFACTORIO	NEOTIENE MEJORAR	BIENO	MUY BIENO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO	COBERTURA DE LA CARTERA ASIGNADA	¿Supera el mínimo establecido en la cobertura de su cartera?							X		X		X		
		MIGRACIÓN DE CARTERA	¿Evita que su cartera migre de tramo?							X		X		X		
		MIGRACIÓN DE CARTERA	¿Cumple con la meta establecida en la migración de su cartera?					X		X		X		X		
		CONTACTABILIDAD	¿Supera el mínimo establecido en la contactabilidad efectiva de su cartera?							X		X		X		
	LIBERACIÓN DE SALDO DE LA CARTERA	CUENTAS SOLUCIONADAS	¿Cumple con el porcentaje establecido de cuentas solucionadas?					X		X		X		X		
		EFFECTIVIDAD DE PAGO DE LA CARTERA	¿Cumple con la meta de compromisos de pago?							X		X		X		
	CALIDAD DE LA CARTERA	INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA	¿De acuerdo a los tramos de la cartera, cumple con su meta?					X		X		X		X		


 CASTRO MEDINA JUAN MIGUEL
 DNI N° 18213090

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Ficha
OBJETIVO : Medir la variable dependiente Productividad Laboral
DIRIGIDO A : Trabajadores del Banco Pichincha, Sedes de Chimbote y Huaraz, que poseen a su cargo metas de cobranza.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : JUAN MIGUEL CASTRO MEDINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MASTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS
PONTIFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU - PUCP

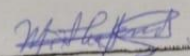

CASTRO MEDINA JUAN-MIGUEL
DNI N° 18213090

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
GESTIÓN DE COBRANZA	PROCESOS DE COBRANZA	ETAPAS DE COBRANZA	¿Para gestionar la cartera de cobranza, se realiza la segmentación de los clientes?					X		X			X		X		
			¿Considera que la asignación errónea de los clientes a las carteras retrasan el proceso de la cobranza?										X		X		
			¿Se llevan a cabo capacitaciones en materia de cobranza?											X		X	
		MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA GESTIONAR LA COBRANZA	¿Realiza las cobranzas por llamadas telefónicas?										X		X		
			¿Realiza las cobranzas a través de visitas a domicilio?										X		X		
			¿Envía correos electrónicos o mensajes de texto para cobrar a sus clientes?										X		X		
			¿Informa de manera constante a sus clientes sobre el estado de su deuda?										X		X		
		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CARTERA	¿Lleva una agenda de las gestiones realizadas a sus clientes?										X		X		
			¿Usted cumple con el ingreso de los compromisos de pago en el Sistema?										X		X		

POLÍTICAS DE COBRANZA	ALTERNATIVAS DE PAGO	¿Realiza el seguimiento de sus compromisos de pago?									X		X			
		¿Se emiten reportes de las cuentas por cobrar detalladas por su antigüedad?										X		X		
		¿El Banco brinda facilidades en las alternativas de pago?										X		X		
		¿Las alternativas de pago son bien acogidas por sus clientes?									X		X			
	PORTAFOLIO DE NEGOCIACIÓN	¿El uso de recursos legales genera resultados positivos en la cobranza?										X		X		
		¿El Banco realiza campañas de pago con frecuencia?										X		X		
		¿Las campañas de pago llegan de manera oportuna?										X		X		
		¿Las campañas de pago son bien acogidas por sus clientes?							X		X		X		X	
		¿Constantemente se realiza un análisis de la recuperación de la cartera para analizar los resultados y realizar ajustes en las campañas?									X		X			


 Dra. Mirtha S. Herrera Alamo
 DOCENTE
 C.P.Pe 0541698443

HERRERA ALAMO MIRTHA SOLEDAD
 DNI N° 41698443

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario

OBJETIVO

: Medir la variable independiente Gestión de Cobranza

DIRIGIDO A

: Trabajadores del Banco Pichincha, Sedes de Chimbote y Huaraz, que poseen a su cargo metas de cobranza.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : HERRERA ALAMO MIRTHA SOLEDAD

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION DOCENCIA E INVESTIGACION


Dra. Mirtha S. Herrera Alamo
DOCENTE
C.P.Pe 0541698443

HERRERA ALAMO MIRTHA SOLEDAD
DNI N° 41698443

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Influencia de la Gestión de Cobranzas en la Productividad Laboral del Banco Pichincha, Ancash 2023

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opciones de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				NO SATISFACTORIO	REQUIERE MEJORAR	BIENO	MUY BUENO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO	COBERTURA DE LA CARTERA ASIGNADA	¿Supera el mínimo establecido en la cobertura de su cartera?					X			X		X				
		MIGRACIÓN DE CARTERA	¿Evita que su cartera migre de tramo?							X		X		X			
		MIGRACIÓN DE CARTERA	¿Cumple con la meta establecida en la migración de su cartera?							X		X		X			
		CONTACTABILIDAD	¿Supera el mínimo establecido en la contactabilidad efectiva de su cartera?							X		X		X			
	LIBERACIÓN DE SALDO DE LA CARTERA	CUENTAS SOLUCIONADAS	¿Cumple con el porcentaje establecido de cuentas solucionadas?					X			X		X		X		
		EFFECTIVIDAD DE PAGO DE LA CARTERA	¿Cumple con la meta de compromisos de pago?								X		X		X		
	CALIDAD DE LA CARTERA	INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA	¿De acuerdo a los tramos de la cartera, cumple con su meta?					X		X		X		X			


 Dra. Mirtha S. Herrera Alamo
 DOCENTE
 C.P.Pe. 0541698443

HERRERA ALAMO MIRTHA SOLEDAD
 DNI N° 41698443

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Ficha

OBJETIVO : Medir la variable dependiente Productividad Laboral

DIRIGIDO A : Trabajadores del Banco Pichincha, Sedes de Chimbote y Huaraz, que poseen a su cargo metas de cobranza.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : HERRERA ALAMO MIRTHA SOLEDAD

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION DOCENCIA E INVESTIGACION


Dra. Mirtha S. Herrera Alamo
DOCENTE
C.P.Pe 0541698443

HERRERA ALAMO MIRTHA SOLEDAD
DNI N° 41698443

ANEXO 5: RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE – GESTIÓN DE COBRANZA

N° DE ENCUESTADO	SEXO	EDAD	GC 1	GC 2	GC 3	GC 4	GC 5	GC 6	GC 7	GC 8	GC 9	GC1 0	GC1 1	GC1 2	GC1 3	GC1 4	GC1 5	GC1 6	GC1 7	GC1 8
1	F	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
2	M	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3
3	M	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3
4	F	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2
5	F	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
6	M	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2
7	M	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
8	M	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
9	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
10	F	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1

11	F	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3
12	M	2	3	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
13	F	2	2	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2
14	M	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3
15	F	2	2	4	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
16	F	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2
17	M	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
18	F	2	3	3	2	4	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2
19	M	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1
20	M	4	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2

LEYENDAS

EDAD	
DE 21-30	1
DE 31-40	2
DE 41-50	3
DE 51-60	4

PREGUNTAS – GESTIÓN DE COBRANZA	
PREGUNTA 1	GC1
PREGUNTA 2	GC2
PREGUNTA 3	GC3
PREGUNTA 4	GC4
PREGUNTA 5	GC5
PREGUNTA 6	GC6
PREGUNTA 7	GC7
PREGUNTA 8	GC8
PREGUNTA 9	GC9
PREGUNTA 10	GC10
PREGUNTA 11	GC11
PREGUNTA 12	GC12
PREGUNTA 13	GC13
PREGUNTA 14	GC14
PREGUNTA 15	GC15
PREGUNTA 16	GC16
PREGUNTA 17	GC17
PREGUNTA 18	GC18

ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

DATOS	
PREGUNTAS	18
PUNTAJE MÍNIMO	18
PUNTAJE MÁXIMO	72

CRITERIOS	
BAJO	18-36
REGULAR	37-55
BUENO	56-72

POBLACIÓN	PUNTAJE	RESULTADO
1	58	BUENO
2	55	REGULAR
3	53	REGULAR
4	54	REGULAR
5	46	REGULAR
6	43	REGULAR
7	47	REGULAR
8	35	BAJO
9	45	REGULAR
10	36	BAJO
11	40	REGULAR
12	44	REGULAR
13	41	REGULAR
14	50	REGULAR
15	38	REGULAR
16	40	REGULAR
17	46	REGULAR
18	37	REGULAR
19	39	REGULAR
20	41	REGULAR

ANEXO 7: RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE – PRODUCTIVIDAD LABORAL

N° DE ENCUESTADO	SEXO	EDAD	PL1	PL2	PL3	PL4	PL5	PL6	PL7
1	F	3	4	4	3	4	4	3	4
2	M	2	3	4	3	4	3	4	3
3	M	3	3	3	4	3	3	3	4
4	F	3	3	3	3	3	3	3	3
5	F	3	3	2	2	3	2	3	2
6	M	3	3	2	2	2	3	1	2
7	M	2	3	2	4	4	3	3	4
8	M	3	2	2	2	2	2	2	2
9	F	2	3	2	2	2	3	2	2
10	F	2	3	2	2	2	2	2	2

11	F	1	3	3	3	3	3	4	4
12	M	2	2	2	2	2	2	2	2
13	F	2	2	3	3	2	3	2	3
14	M	2	3	2	3	3	3	4	2
15	F	2	3	2	2	3	3	2	2
16	F	1	2	2	2	2	1	1	2
17	M	3	2	2	2	2	2	2	2
18	F	2	3	2	2	2	2	2	2
19	M	3	2	2	2	2	2	3	2
20	M	4	3	2	2	3	2	2	2

LEYENDAS

EDAD	
DE 21-30	1
DE 31-40	2
DE 41-50	3
DE 51-60	4

PREGUNTAS – PRODUCTIVIDAD LABORAL	
PREGUNTA 1	PL1
PREGUNTA 2	PL2
PREGUNTA 3	PL3
PREGUNTA 4	PL4
PREGUNTA 5	PL5
PREGUNTA 6	PL6
PREGUNTA 7	PL7

ANEXO 8: FICHA TÉCNICA DE LA FICHA

DATOS	
PREGUNTAS	7
PUNTAJE MÍNIMO	7
PUNTAJE MÁXIMO	28

CRITERIOS	
BAJO	7-13
REGULAR	14-20
BUENO	21-28

POBLACIÓN	PUNTAJE	RESULTADO
1	26	BUENO
2	24	BUENO
3	23	BUENO
4	21	BUENO
5	17	REGULAR
6	15	REGULAR
7	23	BUENO
8	14	REGULAR
9	16	REGULAR
10	15	REGULAR
11	23	BUENO
12	14	REGULAR
13	18	REGULAR
14	20	REGULAR
15	17	REGULA
16	12	BAJO
17	14	REGULAR
18	15	REGULAR
19	15	REGULAR
20	16	REGULAR