



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de riesgos financieros y cobranzas en una entidad
financiera del Distrito de Sicuani - 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Quiroga Cardenas, Dina (orcid.org/0009-0008-5144-5604)

ASESOR:

Dr. Urrutia Flores, Manuel (orcid.org/0000-0003-3732-4490)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, quienes han estado conmigo viendo cada uno de mis logros. Mi hermano, con quien he vivido muchas experiencias, a mi hermana que está en el cielo guiándome mi camino. Así mismo a mi hija querida Mirian Fernanda Huamaní Quiroga, quien es mi motivo de superación.

Dina Quiroga Cardenas

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios, por guiar mi camino y cuidar de mi para el termino de este trabajo de investigación.

A la universidad César Vallejo y a los docentes de la escuela de contabilidad quienes con sus enseñanzas me ayudaron a crecer profesionalmente.

A mi asesor quien fue mi guía en este proceso de la tesis y con el que pudimos culminar con esta investigación.

Dina Quiroga Cardenas



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URRUTIA FLORES MANUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de riesgos financieros y cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani - 2023.", cuyo autor es QUIROGA CARDENAS DINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Marzo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URRUTIA FLORES MANUEL DNI: 09592775 ORCID: 0000-0003-3732-4490	Firmado electrónicamente por: MURRUTIAF el 12- 05-2024 08:50:13

Código documento Trilce: TRI - 0739645



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUIROGA CARDENAS DINA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de riesgos financieros y cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani - 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
DINA QUIROGA CARDENAS DNI: 24715467 ORCID: 0009-0008-5144-5604	Firmado electrónicamente por: DQUIROGAC el 07-03- 2024 09:22:56

Código documento Trilce: TRI - 0739647

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco Teórico.....	5
III. Metodología.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.2.1. Variables de estudio	12
3.2.2. Operacionalización de variables.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. Resultados.....	18
4.1. Resultados descriptivos de variables y dimensiones.....	18
4.2. Resultados inferenciales	22
V. Discusión	28
VI. Conclusiones.....	31
VII. Recomendaciones.....	32
Referencias	33
Anexos	37

Índice de tablas

Tabla 1	Estadístico de confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos	16
Tabla 2	Validez de los instrumentos.....	16
Tabla 3	Resultados de la gestión de riesgo financiero	18
Tabla 4	Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de riesgo financiero.....	19
Tabla 5	Resultados de la gestión de cobranza.....	20
Tabla 6	Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión de cobranza	21
Tabla 7	Relación entre gestión de riesgo financiero y gestión de cobranza...	23
Tabla 8	Relación entre identificación del riesgo y gestión de cobranza	24
Tabla 9	Relación entre cuantificación del riesgo y gestión de cobranza	25
Tabla 10	Relación entre toma de decisión y gestión de cobranza	26
Tabla 11	Relación entre riesgo de liquidez y gestión de cobranza.....	27

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño correlacional.....	12
Figura 2 Resultados de la gestión de riesgo financiero	18
Figura 3 Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de riesgo financiero.....	19
Figura 4 Resultados de la gestión de cobranza.....	20
Figura 5 Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión de cobranza	21

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión de riesgos financieros se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023, donde la metodología de la investigación fue de tipo aplicado, de ruta cuantitativa, alcance correlacional, diseño no experimental, donde se tomó como población de estudio a 310 trabajadores de una entidad financiera, teniendo como muestreo probabilístico dando como muestra a 172 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta. Concluyendo: La gestión de riesgos financieros se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera con una significancia de 0,000 siendo esta relación directa moderada según el valor de 0,538, lo que quiere decir que teniendo una gestión de riesgos financieros moderado habrá una moderada gestión de cobranza. La identificación de riesgo se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023 con una significancia de 0,000 siendo una relación baja con un valor de 0,344, lo que quiere decir que si se tiene una identificación de riesgo bajo habrá una gestión de cobranza baja en la entidad. La cuantificación de riesgo se relaciona con las cobranzas significativamente con un valor de 0,000 siendo esta relación moderada según el coeficiente de correlación con valor de 0,476, implicando que si se tiene una cuantificación de riesgo moderado se tendrá una gestión de cobranza moderada en la entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023. La toma de decisiones se relaciona significativamente con la gestión de cobranza con un valor de 0,000 siendo una relación moderada con un coeficiente de correlación de 0,532, lo que quiere decir que si la toma de decisiones en la entidad es moderada, entonces la gestión de cobranza también se dará de manera moderada en la entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Palabras Clave: Gestión de riesgo financiero, gestión de cobranza, trabajadores, entidad financiera, identificación de riesgo

Abstract

The objective of this research was to determine to what extent financial risk management is related to collections in a financial entity in the District of Sicuani - 2023, where the research methodology was applied, quantitative route, correlational scope, design non-experimental, where 310 workers from a financial institution were taken as the study population, using probabilistic sampling as a sample of 172 workers to whom a survey was applied. Concluding: Financial risk management is related to collections in a financial entity with a significance of 0.000, this direct relationship being moderate according to the value of 0.538, which means that having moderate financial risk management there will be moderate collection management. Risk identification is related to collections in a financial entity in the District of Sicuani - 2023 with a significance of 0.000, being a low relationship with a value of 0.344, which means that if there is a low risk identification there will be management low collection in the entity. The quantification of risk is significantly related to collections with a value of 0.000, this relationship being moderate according to the correlation coefficient with a value of 0.476, implying that if there is a quantification of moderate risk, there will be moderate collection management in the financial institution. of the Sicuani District – 2023. Decision making is significantly related to collection management with a value of 0.000, being a moderate relationship with a correlation coefficient of 0.532, which means that if decision making in the entity is moderate, then collection management will also occur in a moderate manner in the financial entity of the District of Sicuani – 2023.

Keywords: Financial risk management, collection management, workers, financial institution, risk identification

I. Introducción

Según el informe ofrecido por el Banco Mundial (BM, 2019) se enfatiza que el suceso de la pandemia del COVID-19 ha tenido grandes repercusiones a nivel mundial, en vista que ocasionó que algunas actividades se suspendan y se cancelen de manera drástica. Este efecto ha sido catalogado como el peor suceso que haya ocurrido después de la segunda guerra mundial del año 1870 debido a la recesión que ha ocasionado en los ingresos de las familias, quienes desde el año 2019 han sufrido grandes problemas que hasta el momento no han sido superadas por la mayoría de ellas. Asimismo, García et al. (2019) según el análisis del COVID-19, mencionan que este fenómeno ha sido uno de los problemas más grandes que han enfrentado todos los países, en la cual muchos de ellos se dieron cuenta de que su sistema de salud y el personal de salud no está preparado para este tipo de fenómenos; por lo mismo han sido uno de los países más afectados.

Por su parte, Vinueza y Cedillo (2018) argumentan que el problema de la crisis financiera no es un problema reciente, sino que es aquello que viene de años, por lo que la mayoría de los países se han enfocado en que los deudores tengan como derecho poseer un techo, en esta tipificación se encuentran aquellos deudores que por los efectos de la pandemia han perdido su trabajo por lo mismo han dejado de percibir ingresos. Todos los impactos causados por la pandemia en la actualidad han hecho que las entidades bancarias afronten inconvenientes de liquidez, condición que afecta su permanencia en el mercado, al despago de sus consumidores. En el contexto latinoamericano, según los reportes ofrecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; las entidades bancarias en Ecuador, ostentan un rango alto de prórroga que se da a consecuencia de una mala evaluación que realizan los analistas de crédito para otorgar un préstamo a los clientes, lo cual es un problema latente que afecta concisamente la liquidez de las entidades bancarias de ese país.

Analizar la situación nacional respecto a la gestión de riesgo financiero y cobranza en entidades financieras trae consigo los hallazgos presentados por Periche et al. (2020) quienes en su análisis reflejan que del 2016 al año 2020 las entidades bancarias han sufrido cambios constantes respecto a la falta de pago de sus clientes conocido también como morosidad, los cuales han sido ocasionados por falta de educación financiera donde no se consideró los gastos

y los tiempos de pago, otro de los problemas fue el desempleo generado por el COVID-19 donde la mayor parte de los clientes no pudieron cumplir con sus deudas en las fechas pactadas lo que genero un sobreendeudamiento que a la larga les ocasiono una tasa de interés alto. Por su parte, Pisco (2021) también señalo que la liquidez de las entidades particulares, como son las entidades bancarias en estos últimos cinco años, han sido fuertemente afectados por la falta de pago de sus pensionistas; hasta el momento aún existe una incertidumbre fuerte en cuanto si los padres llegaran a cancelar o no las pensiones de sus niños. Debido a que si no logran cancelar las deudas atrasadas estarían afectando directamente al flujo de caja de las entidades financieras, lo cual afecta también de manera directa a la liquidez y margen de utilidad.

Actualmente, una entidad financiera del distrito de Sicuani presenta falencias y deficiencias en el desarrollo de sus operaciones, como es la intermediación financiera, que realizan a pequeñas empresas, personas naturales, jurídicas, agricultores, etc. Donde reflejan una condición económica y financiera desfavorable, debido al alto índice de morosidad que se ocasionó como efecto de la pandemia del Covid 19 y por falta de buenas habilidades de evaluación y cobranza haciendo que al año 2021 solo se ha crecido un 7% y al año 2020 hubo una reducción de la mitad; con este grado de incertidumbre la entidad financiera actualmente se proyecta una menor actividad económica, puesto que las familias denominados clientes algunos se encuentran desempleados por lo cual cuentan con poca capacidad de pago, algunos de ellos esperan que las empresas y las actividades económicas se reactiven lo más rápido posible; estas situaciones mencionadas generan que los clientes de esta entidad financiera dejen de pagar sus cuotas en tiempo pactado lo que ocasionara en ello el riesgo de crédito y la morosidad constante.

Por lo cual, en la investigación se ha planteado, como problemas de investigación, problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de riesgos financieros y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023? Como problemas específicos se desprenden ¿Cuál es la relación que existe entre la identificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la cuantificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?; ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de

decisiones y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023? y ¿Cuál es la relación que existe entre riesgo de liquidez y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?

El estudio comprende justificación de carácter práctico, teórico y metodológico; es práctico, porque ayudara a tener mejores estrategias proactivas e implementar incentivos para los colaboradores de la entidad del Distrito de Sicuani, para mejorar las estrategias de cobranza, asimismo, permite realizar una mejor optimización de los clientes para que garantice el éxito en lo que corresponde a la recuperación de la deuda. Del mismo modo ayudara a que se resuelva el problema que se tiene en cuanto a los compromisos que tienen los clientes teniendo un mejor nivel de recaudación en base a las técnicas o métodos que la entidad vaya a implementar o mejorar. Asimismo, comprende la justificación teórica, la cual tiene como fin proponer nuevos conocimientos teóricos con base en los estudios presentados de Beraun y Paulet y el SBS con lo que respecta a la Gestión de riesgos financieros y las entidades como Bancolombia y Crediforce quienes argumentan de mejor manera la Gestión de cobranza, lo que se considera que estos autores tienen gran análisis en cuanto a estas variables de estudio, lo que ayudara de mejor manera en medir las dimensiones de dichas variables de estudio lo cual será fundamental para comprender y dar solución a los problemas de estudio planteados. Adicionalmente, esta información puede servir de gran apoyo a las PYMES, que son considerados como los ejes motores de la activación financiera de la región Cusco, y metodológicamente, para conseguir resolver los objetivos de estudio, la cual será por medio de relacionar la Gestión de riesgos financieros con la cobranza en los trabajadores de una entidad financiera del Distrito de Sicuani, por lo que se empleara los instrumentos de estudio como el cuestionario las cuales estarán relacionados con los indicadores y dimensiones de las variables de estudio, las mismas que serán analizadas por medio del estadístico del SPSS versión 25 la cual medirá descriptivamente como se encuentra la gestión de riesgos financieros y sus tres dimensiones como la identificación y cuantificación de riesgo y la toma de decisiones; como también se verá cómo se encuentra la gestión de cobranza y sus cuatro dimensiones como el sistema de cobranza, las estrategias de evaluación y recuperación de créditos y por último los procesos judiciales. Para poder llegar a las conclusiones y por medio de estas hacer las

recomendaciones se tiene que demostrar las hipótesis planteadas por medio de la estadística inferencial.

Como objetivos de investigación se plantean Determinar en qué medida la gestión de riesgos financieros se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023. Como objetivos específicos comprenden: Determinar en qué medida la identificación de riesgo se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023; Determinar en qué medida la cuantificación de riesgo se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023; Determinar en qué medida la toma de decisiones se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023 y Determinar en qué medida el riesgo de liquidez se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Como hipótesis de investigación se plantean: Existe relación directa entre la gestión de riesgos financieros y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023. Como hipótesis específicas comprenden: Existe relación directa entre la identificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023; Existe relación directa entre la cuantificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023; Existe relación directa entre la toma de decisiones y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023 y Existe relación directa entre el riesgo de liquidez y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

II. Marco Teórico

En cuanto a investigaciones internacionales se tiene a Valencia y Narva (2021) quienes en su estudio tuvieron como objetivo desarrollar un prototipo de administración los peligros financieros para el progreso de la dirección financiera, la metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población de estudio fue conformada por 190 personas, la muestra de estudio fue de 30 individuos y como técnica se manejó la encuesta. Llegando a concluir: que los miembros de la corporación, tienen claro la envergadura de tener una investigación oportuna, confiable y precisa, aprovechable para la ejecución de las decisiones, en efecto, examinan que uno de los elementos que provoca un retroceso en las técnicas administrativas, operativas y financieras, son las inexistencias del procedimiento de información la cual provee datos consistentes, pertinentes y suficientes.

Por su parte Mogollón (2020) en el artículo tuvo por objetivo caracterizar los efectos de la gestión de cobranza en una empresa, donde se tuvo como metodología un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, nivel correlacional, donde la población fueron 23 trabajadores, la muestra fue de 19 colaboradores, donde se manejó la encuesta para recolectar datos. El autor concluye: que hay una significativa relación muy alta entre la administración de recaudación y los valores encontrados por parte de la dirección económica; por otro lado, se evidenció relación alta significativa entre la antigüedad de las cuentas por cobrar y la eficiencia del personal con la gestión de cobranza. Por último, la organización debe conservar la liquidez para poder efectuar con sus compromisos y aumentar la productividad para que de este modo salvaguardar los intereses sin tener que afectar el comercio con el usuario, por lo cual es trascendental que exista gestiones seguras para descubrir pertinentemente los cálculos que están en riesgo por él incumpliendo de los pagos.

Así mismo, Salinas y Lojano (2019) en su artículo tuvieron como objetivo analizar los diversos factores que impactan en los riesgos financieros de una cooperativa en Ecuador. El método aplicado por los autores fue de ruta cuantitativo, en la cual se trabajó con una población de trabajadores de la cooperativa a quienes se les realizó una encuesta como técnica de recojo de información. Los autores concluyen: que hay un bajo nivel de fijación financiera personal y sectorial y una limitada transformación de la cartera crediticia, con un

ingreso considerable en relación con el monto-crédito. Hay evidencias de nuevas pérdidas y algunos costos de recuperación elevados, por una alta morosidad, haciendo que exista riesgos al momento de recuperar la cartera. Persistencia en el manejo de liquidez, la cual es capaz de afrontar un adecuado requerimiento en un menor plazo, en relación con los depósitos referentes inusuales al servicio financiero. Existe una importante diferencia corporativa en cuanto a la solvencia patrimonial, las cuales configuran la alta mortalidad empresarial para tener un segmento.

También Coronel (2019) en su investigación tuvo como objetivo desarrollar una estrategia de gestión de cobranza para recuperar el crédito asignado a un grupo de clientes. La investigación fue cuantitativa, tipo descriptivo, el análisis se realizó por los documentos de las cooperativas de ahorro y crédito, por lo que la técnica fue la ficha de recolección de datos. Donde el autor concluyo: que las cooperativas están en un proceso débil en cuanto a su patrimonio, esto por las pérdidas que afrontan por el incumplimiento de sus asociados, quebrantando esencialmente una inadecuada administración de cobranzas. La cartera de crédito es un indicador estable por medio del castigo de cartera, este indicador de la gestión de cobranza por sí solo no establece una descripción confidencial del incumpliendo de los asociados de la cooperativa. Las distintas entidades financieras, sean populares, privadas o solidarias, inciden en que el cliente busca diferentes opciones de préstamo que les ofrecen, por lo cual hay un bajo nivel de la fidelización.

En cuanto al reporte de Méndez (2021) en su estudio tuvo como objetivo fijar los efectos del control interno, tomando en cuenta la gestión de crédito y cobranza. Para la investigación se ejecutó una tesis de tipo no experimental, transaccional, aplicada y correlacional, donde la población de estudio fueron obreros relacionados de la administración de crédito y cobranza y como herramienta de recojo de información se empleó el cuestionario. Concluyendo que: existe debilidades en cuanto a la gestión de cobranza, por lo que se menciona que el 48.25% considera que no hay una política en cuanto a una cobranza formal y bien definida o al menos ese porcentaje de clientes no conoce ninguna; así mismo estos usuarios consideran que no hay una habilidad de recaudación porque no es formal en un 46.50%; para un 49.50% existe un alto retraso crediticio y una baja valoración de ello, y así mismo se calificó como baja

la morosidad, pero esta debe ser elevada en un 45.25%. En general, se calificó como muy baja la gestión de cobranza en un 45.14%. Habiendo una gestión de cobranza baja, esto incidirá desfavorablemente en la fluidez, ya que decreció en un 35% esto debido a las restricciones y dificultades para poder cumplir con las deudas.

Por otro lado, Veliz (2020) en su tesis tuvo como objetivo verificar cuales son los efectos que tiene el análisis de la gestión de riesgo en una rentabilidad de una entidad financiera. El estudio realizó por el autor fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población fueron gerentes de las diferentes agencias y la técnica fue la encuesta. Concluyendo: que en esta empresa se mejoró la gestión de riesgos de crédito, endeudamiento e incumplimientos, la misma que es evidenciada con las distintas estrategias adoptadas por las cabezas de la institución. Esto es reflejado por los indicadores analizados como: la baja de clientes informales en la falta de reembolsos de sus cotas y aquellos que tienen un mayor peligro en endeudamiento a la hora de ser evaluados para que obtengan un crédito.

Así mismo, Beraun y Paulet (2022) en su estudio tuvieron como objetivo verificar la asociación entre colocación de créditos y gestión de riesgos financieros dentro de una entidad financiera de Chanchamayo. El estudio fue de método descriptivo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, la población fueron 22 servidores de Mi Banco y como técnica la encuesta. Los autores concluyen: que existe un coeficiente de relación positiva moderada de 0.548 entre las variables con un valor de $p = 0008$, lo que quiere decir que al tener una alta colocación de créditos también habrá alto riesgo financiero. También se evidenció una correspondencia entre la clase de crédito y el riesgo financiero, siendo una relación positiva moderada según el estadístico, Rho de Spearman y es significativo con un valor de 0.033, lo que quiere decir que según los tipos de créditos hay alta gestión de riesgos. Así mismo, se evidenció una significancia con un valor de 0.003 entre el tipo de clientes y el riesgo financiero, siendo una correlación positiva moderada con un valor de 0.597, lo que quiere decir que, según los tipos de clientes, mayor es el riesgo financiero. Por último, se vio que entre la tasa de interés y el riesgo financiero no existe una relación significativa, por lo que su valor fue de 0.359, por lo que su coeficiente es positiva

baja, lo que quiere decir que si la tasa de interés es menor entonces la gestión de riesgos serán altos.

También Terrones y Ruiz (2022) en su estudio tuvo como objetivo encontrar la vinculación que existe entre las estrategias de gestión de cobranzas y la morosidad. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional, la población de estudio fueron 42 colaboradores a los cuales se les aplicara la técnica de la encuesta. Llegando a concluir que: hay una correspondencia positiva entre la morosidad y la administración de cobranza, por lo que quiere decir que si hay una técnica de gestión de cobranza habrá una morosidad menor por parte de los clientes, ya que, si se recupera los cobros y las deudas de los usuarios, estos montos disminuirán y así se podrá reestructurar una nueva cartera crediticia. Se evidencia igualmente que hay correspondencia entre las políticas de evaluación y recuperación con la falta de pago, por lo que si se implementa algunas estrategias para recuperar las deudas habrá una baja morosidad, ya que las técnicas que se utilicen son un apoyo para los gerentes al instante de obtener la información de los clientes. Finalmente, los procesos judiciales se relacionan con la morosidad siendo positiva; lo que quiere decir que si hay más procesos judiciales entonces disminuirá la morosidad, puesto que este proceso es una técnica de estrategia que servirá a la institución para recaudar los cobros pendientes.

En relación al marco conceptual se tiene las teorías de la gestión de riesgo financiero, según Beraun y Paulet (2022) menciona que este término es antiguo y probablemente un término importante en las entidades financieras; lo cual es estimado como perjuicio viable como consecuencia de que los usuarios no llegan a cumplir con el compromiso pactado sobre el préstamo que adquirieron por lo que implica en primer lugar la identificación de riesgo, seguido de la cuantificación de riesgos y como ultimo la toma de decisiones. Por otro lado, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2020) que es un suceso de perjuicio por la invalidez o ausencia de intención de la contraparte, emisores, deudores forzosos a efectuar una obligación establecida.

Los autores Beraun y Paulet (2022) mencionan que las dimensiones de la gestión de riesgo financiero son cuatro, las cuales son: El primero es identificación de riesgo, esta dimensión obedece a los conflictos operativos en cuanto a fracasos humanos, de modelo, de régimen, así mismo como un peligro

de crédito en cuanto a custodia de valores, incumplimientos de las contrapartes, etc. La otra dimensión es cuantificación del riesgo, se efectúa por medio de un cálculo de probabilidad de morosidad o impago; así también se tiene la dimensión toma de decisiones, se da cuando hay un escenario de riesgo crediticio, estas instituciones financieras saben de la educación de peligro por lo que se debe establecer una superioridad competitiva ante los sucesos con el propósito de adelantarse y en cierto tiempo impedir algún riesgo significativo y evitar una bancarrota y finalmente se tiene la dimensión riesgo de liquidez que es la insolvencia que tiene el banco para poder cumplir con sus deberes percibidos o reales, la cual será una amenaza para que puedan posicionarse financieramente, puesto que la liquidez es todo el resultado de una entidad financiera por lo que es bueno estudiar este riesgo para que la entidad conozca mejor su cartera de préstamos.

Con relación a las teorías de la administración de cobranza, el autor Bancolombia (2021) menciona que es un mecanismo muy utilizado para conseguir una cancelación de un bien o servicio o el desembolso de una deuda, esto se puede utilizar antes o después, según lo acordado con el usuario. Para Creditforce (2021) es un vínculo de acciones o procesos que se utilizan para recuperar deudas o créditos vencidos de los clientes por medio de métodos o estrategias de cobros.

Según Greco (2021) las dimensiones de la administración de recaudación son las siguientes: primero, sistema de cobranza, que es un vínculo de acciones o procesos empleados a recuperar deudas por medio de diferentes técnicas de cobro; en esta dimensión se tiene tres indicadores las que son: importancia, es un apoyo a efectuar las instrucciones de recaudación a los clientes con mora, la cual disminuye procesos y tiempos. Normas, es una medida de modificación de pago o personas naturales, Mypes, etc. Políticas, es una forma de recuperar los pagos pendientes de las carteras vigentes o vencida y a la vez existe los recordatorios sobre algún saldo que tiene 10 días de vencimiento.

Segunda dimensión, estrategias de evaluación crediticia, según Creditforce (2021) comprende indicadores de análisis de crédito: que es considerado un informe que ejecuta la organización hacia el usuario para comprobar su cumplimiento o incumplimiento con el consentimiento del préstamo. Contextos de créditos: Son documentos donde se tiene que acreditar

el estado de cuenta, ingresos mensuales, un aval, quien es el que firmara como garante del pago y garantías de algunos bienes. En caso el cliente no cumpla con estas especificaciones no se realiza el préstamo porque existiría un riesgo de disminución o perdida del valor de los activos de la institución.

Tercera dimensión, estrategias de recuperación de créditos morosos, según Creditforce (2021) son métodos que se aplican para recuperar ciertos créditos que están con vencimiento por varios días, por lo cual se escoge a una persona o aún equipo de cobranza, capacitar y estimular a la cobranza; entre esta dimensión se tiene los siguientes indicadores, llamadas telefónicas: en un método que realiza la entidad para hacerles recordar a sus clientes sobre la demora de su deuda. Registro de recaudo a morada: esta técnica es cuando se tiene un personal de cobranza quien tiene que ir a la casa del cliente y le deja las notificaciones de su deuda. Misivas: es una carta formal que se le hace llegar al cliente para que vea el estado de su crédito. Renegociación: es cuando se hace un trato entre instituciones o dos o más personas sobre un acuerdo anterior como contrato o convenio con la intención de modificarlo.

Cuarta dimensión procesos judiciales, según Creditforce (2021) son un vínculo de actos jurídicos que se lleva a cabo para ser aplicados por la ley, dentro de estos se tiene como indicadores Preventiva: se da cuando el cliente es propenso a llegar a tener una mora, y antes de eso se le hace recordar por medio de un mensaje sobre su cuota. Extrajudicial: en este caso es un proceso que realiza la institución financiera hacia el cliente que tiene mora, donde le hace llegar SMS, notificaciones, correos electrónicos, visitas a domicilio, llamadas, entre otros y si el cliente con todo eso no hace el pago se llega hacer la demanda judicial. Judicial: es cuando la entidad interpone la demanda hacia el cliente moroso, ya después de haber utilizado diferentes métodos de cobro y como no hubo respuesta, la institución financiera inicia el juicio, si la entidad gana el juicio, en ese caso el cliente paga el crédito con todos los intereses y hasta puede perder los bienes que están como garantía.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Este estudio es de enfoque cuantitativo, porque según Bernal (2010) se realizó un control y análisis estadístico en base a la recaudación de datos para poder verificar la hipótesis planteada con el propósito de comprobar teorías, asimismo su comprobación se realizó en base a los fenómenos sociales, la cual procede del marco conceptual y tiene diversas posturas expresadas en correlación de las variables de manera deductiva. En este enfoque se tuvo que normalizar o generalizar los resultados.

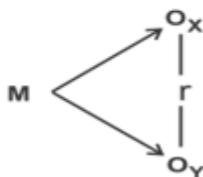
La investigación fue de tipo aplicado, porque según los autores Cruz et al. (2023) se basa en resultados la cual va orientada a solucionar las dificultades sociales de un país, región o comunidad. Este tipo de investigación por propósito tuvo solucionar un problema o un planteamiento puntual, la cual se enfocó en indagar y afianzar los conocimientos.

La investigación es de alcance correlacional, porque según Hernández et al. (2014) se relacionó las variables por medio de un modelo previsible para una población o grupo. La intención del estudio fue saber el grado de asociación que hay entre la administración de riesgos financieros y la gestión de cobranza en un contexto o muestra particular. Para calcular el grado de correspondencia entre las variables primeramente se ha medido como se encuentra cada una de las variables y posteriormente se analizó, cuantificó y se instituyeron las vinculaciones, estas correlaciones tuvieron que ser sostenidas en bases a las hipótesis.

Fue de diseño no experimental - transversal, que según Hernández y Mendoza (2018) se realizó sin tener la necesidad de hacer algún tipo de modificación deliberada de las variables. Lo que quiere decir que es un estudio donde no se modificó intencionalmente las variables, ya que se observó cómo se encuentran las variables en su contexto natural. Es de corte transversal porque la información se ha recogido en un periodo determinado.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



Nota. Esquema desarrollado en base a Hernández y Mendoza (2018)

Donde:

R: Relación entre gestión de riesgo financiero y la gestión de cobranza.

M: Muestra

O1: Gestión de riesgo financiero

O2: Gestión de cobranza

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables de estudio

- Variable I: Gestión de riesgo financiero
- Variable II: Gestión de cobranza

3.2.2. Operacionalización de variables

- **Variable I: Gestión de riesgo financiero**

Definición conceptual: Según Beraun y Paulet (2022) menciona que este término es antiguo y probablemente un término importante en las entidades financieras; lo cual es apreciado como perjuicio viable como consecuencia de que los usuarios no llegan a cumplir con el compromiso pactado sobre el préstamo que adquirieron por lo que implica en primer lugar la identificación de riesgo, seguido de la cuantificación de riesgos y como último la toma de decisiones.

Definición operacional: Para el cálculo cuantitativo de la Gestión de riesgo financiero, se aplicó un cuestionario, el mismo que constó de tres dimensiones con sus pertinentes indicadores, las cuales estuvieron medidos por la escala de Likert, tomando los valores desde Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Dimensiones e indicadores:

- **Identificación del riesgo**
 - Nivel de cumplimiento de normas internas

- Nivel de cumplimiento de normas externas
- Prevención e investigación de fraudes
- **Cuantificación del riesgo**
 - Segmentación de riesgos
 - Cartera en riesgo
 - Gasto de provisiones
- **Toma de decisión**
 - Mejoras en la originación crediticia
 - Gestión de cobranza
 - Monitoreo de riesgo de tesorería
- **Riesgo de liquidez**
 - Capacidad de pago
 - Posición de desempeño
 - Valor de los activos

Escala de medición:

Se utilizará la escala de Likert ordinal, donde para su cálculo se toma valores desde Nunca (1) hasta Siempre (5)

• **Variable II: Gestión de cobranza**

Definición conceptual: El autor Bancolombia (2021) menciona que es un mecanismo muy utilizado para conseguir una cancelación sé un bien o servicio o el desembolso de una deuda, esto se puede utilizar antes o después, según lo acordado con el usuario.

Definición operacional: Para la medición de la Gestión de cobranza, se aplicó un cuestionario, el mismo que constó de cuatro dimensiones con sus pertinentes indicadores, las cuales estuvieron medidos por la escala de Likert, tomando los valores desde Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

Dimensiones e indicadores:

- **Sistema de cobranza**
 - Importancia
 - Normas
 - Políticas

- **Estrategias de evaluación crediticia**
 - Análisis de créditos
 - Contextos de créditos
 - Riesgo crediticio
- **Estrategias de recuperación de créditos morosos**
 - Llamadas telefónicas
 - Riesgo de recaudo a morada
 - Misivas
 - Renegociación
- **Procesos judiciales**
 - Preventiva
 - Extrajudicial
 - Judicial

Escala de medición:

Se utilizó la escala de Likert ordinal, donde para su medición se tomó valores desde Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según el autor Vara (2012) es un conjunto de individuos a investigar las cuales tienen cosas en común, las cuales se encuentran en un territorio o espacio y se modifican en el lapso del tiempo. En el estudio la población depende de la variedad y complejidad de los objetivos. La población a investigar son 310 trabajadores de una entidad financiera del Distrito de Sicuani.

Muestra: Según Cantoni (2009) la muestra es una recopilación de individuos que son una parte de la población; así mismo es el segmento o fracción de un total de la población. Se estudia la muestra para poder referir a la población, ya que la muestra es más sencilla de estudiar que toda la población y lo que demanda menos tiempo y costo. Por lo que la muestra de estudio fue 172 trabajadores de una entidad financiera del Distrito de Sicuani.

$$\frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n	=	Tamaño de la muestra a ser calculado
N	=	Tamaño de la población = 310 trabajadores
p	=	Proporción de aciertos = 5% = 0,05
q	=	Proporción de aciertos = 5% = 0.05
E	=	Error = 5 % = 0,05
z	=	Nivel de confianza al 95 % = 1,96

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,05 * 0,05 * 310}{0,05^2 * (310 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,05}$$

$$n = \frac{297.6}{1.733}$$

$$n = 171.77$$

Muestreo: Según López y Fachelli (2015) el muestreo fue probabilístico aleatorio simple, este tipo de muestreo requiere hacer uso de una fórmula para determinar la muestra, del mismo modo amerita tomar en cuenta un error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Unidad de análisis: Estuvieron representados por los trabajadores de una entidad financiera del Distrito de Sicuani

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se aplicó la encuesta, por lo cual Baena (2017) menciona que la encuesta ha sido una investigación observacional en el cual el individuo que está investigando no puede modificar ni controlar el proceso dado, donde se recolectó una información necesaria.

Instrumento: Se aplicó para este estudio el cuestionario, que según Meneses (2016) es una herramienta normalizada que se emplea para poder recabar información útil y valioso, lo que quiere decir que es método fundamental en trabajos científicos para que se pueda plantear preguntas estructuradas. Donde la variable Gestión de riesgos financieros estuvo conformado por 12 ítems según la dimensión Identificación del riesgo estuvo conformado por 3 ítems, la

dimensión cuantificación del riesgo por 3 ítems, la dimensión toma de decisiones por 3 ítems y la dimensión riesgo de liquidez por 3 ítems; la variable Gestión de cobranza estará conformada por 13 ítems, según la dimensión Sistema de cobranza por 3 ítems, la dimensión Estrategias de evaluación crediticia por 3 ítems, la dimensión Estrategias de recuperación de créditos morosos por 4 ítems y la dimensión procesos judiciales por 3 ítems.

Confiabilidad

La confiabilidad según Pino (2014) comprende medir los instrumentos tomando en cuenta la coherencia y consistencia de sus resultados. Asimismo, los instrumentos comprenden un grado de confiabilidad alto en ambos casos como evidencia la tabla 1.

Tabla 1

Estadístico de confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	Magnitud	N de elementos
Gestión de riesgo financiero	0,921	Muy alta	12
Gestión de cobranza	0,898	Muy alta	13
Total	0.932	Muy alta	22

Nota. Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Validez

Según Vara (2012) la validez de un instrumento se mide a través del juicio de expertos, asimismo su análisis comprende que los indicadores determinados en las variables ayudan a medir los objetivos planteados del estudio. Por ende, en la investigación este criterio se ha determinado por tres expertos.

Tabla 2

Validez de los instrumentos

Nombres y apellidos de los expertos	Apreciación
Dra. CPC. Emma Gladis Tufiño Blas	Aplicable
CPC. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valero	Aplicable
Mg. CPC. Pamela Arteta Sandoval	Aplicable

3.5. Procedimientos

Para el autor Nieto et al. (2015) el procedimiento es un proceso de una serie de pasos o actividades que contienen un análisis, recopilaciones, validación de teorías y desarrollos; por lo que para este estudio primeramente se realizó una carta a la entidad financiera para tener el permiso para hacer el estudio en su entidad, posteriormente se tuvo los procedimientos académicos y administrativos; así mismo para recolectar los datos este tuvo que tener la aprobación y encuestarlo a los trabajadores anónimamente, donde después la investigadora realizó la explicación precisa sobre instrumento de recolección de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Peña (2017) argumenta como el proceso de transformación, examinación y exploración de los datos a identificar patrones y tendencias que tengan que revelar la eficiencia para amparar la toma de decisiones; por lo que en este estudio la información recogida sobre variables de estudio como administración de riesgo financiero y gestión de cobranza se analizó por dos métodos, primeramente descriptivamente donde se ha descrito como está la variable y sus dimensiones según la percepción de los trabajadores analizados; por otro lado inferencialmente donde se vio si existe o no relación entre las variables, donde primeramente se realizó la prueba de normalidad donde se ha visto que estadístico se empleara para la relación ya que según el tamaño de la muestra fue 92 por ende se usa la prueba de kolmogorov Smirnov.

3.7. Aspectos éticos

Salazar et al. (2018) en la investigación se requiere que la práctica se ejecute acorde a principios éticos los cuales deben aseverar un avance en la comprensión, conocimiento y mejora de la posición humana; los aspectos éticos que se tomaron en esta tesis es primeramente respetar la autoría de todas las investigaciones que se estén tomando para la ejecución de este estudio citándolos adecuadamente, por otro lado también se tuvo el tema de la originalidad puesto que la investigadora tuvo que por medio del antiplagio dar fe que la investigación estuvo libre de plagio y también otro aspecto es el tema del consentimiento informado a la muestra de estudio a quienes se realizó la recolección de datos anónimamente a los cuales se les explicó que este estudio son con fines académicos.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos de variables y dimensiones

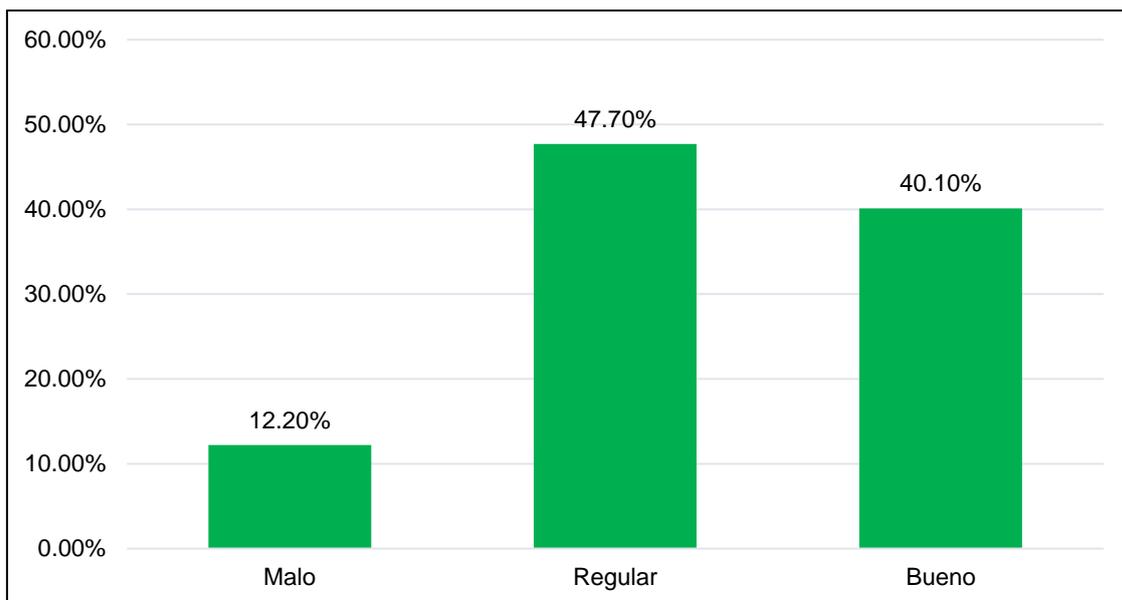
Tabla 3

Resultados de la gestión de riesgo financiero

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	12.20%
Regular	82	47.70%
Bueno	69	40.10%
Total	172	100

Figura 2

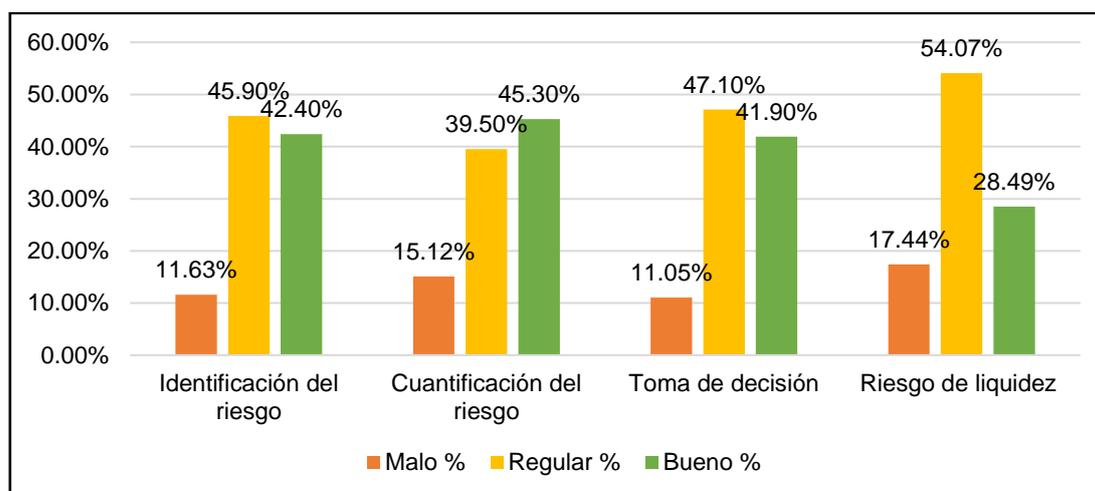
Resultados de la gestión de riesgo financiero



En la presente tabla podemos identificar que la gestión de riesgo financiero en la entidad según los trabajadores se da de manera regular en un 47.7%, mientras que para 40.10% la gestión de riesgos financieros es bueno y el 12.2% percibe esta gestión como mala. El porcentaje predominante en este resultado es regular porque se identificó que las dimensiones identificación del riesgo, toma de decisiones y el riesgo de liquidez también se dan regularmente en la entidad y solo la dimensión cuantificación del riesgo es bueno para los trabajadores.

Tabla 4*Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de riesgo financiero*

Dimensiones	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Identificación del riesgo	20	11.63%	79	45.90%	73	42.40%
Cuantificación del riesgo	26	15.12%	68	39.50%	78	45.30%
Toma de decisión	19	11.05%	81	47.10%	72	41.90%
Riesgo de liquidez	30	17.44%	93	54.07%	49	28.49%

Figura 3*Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de riesgo financiero*

En la presente figura nos muestra que los trabajadores de una entidad financiera mencionan que la identificación de riesgo en la entidad es regular en 45,9%; mientras que el 11.6% considera que es mala. Así mismo en cuanto a la cuantificación del riesgo los trabajadores manifestaron que es bueno en un 45.3% y un 15.1% menciona que esta cuantificación es mala. En cuanto a la toma de decisión en la gestión de riesgo para los trabajadores es regular en un 47.1%; por otro lado el 11% considera que esta toma de decisiones es mala. En cuanto al riesgo de liquidez se observó que el 54% menciona que es regular y para el 17% de colaboradores el riesgo de liquidez es malo. Los porcentajes reflejados sedan porque a veces las investigaciones y prevenciones de los fraudes lo realizan diariamente, como también a veces de miden la probabilidad de los impagos con segmentación de riesgos y por qué casi siempre la cartera en riesgo permite controlar la morosidad en forma permanente. Así como estas dimensiones es malo porque los asesores no están bien capacitados en la manera de como identificar, cuantificar, tomas decisiones y ver el riesgo de liquidez.

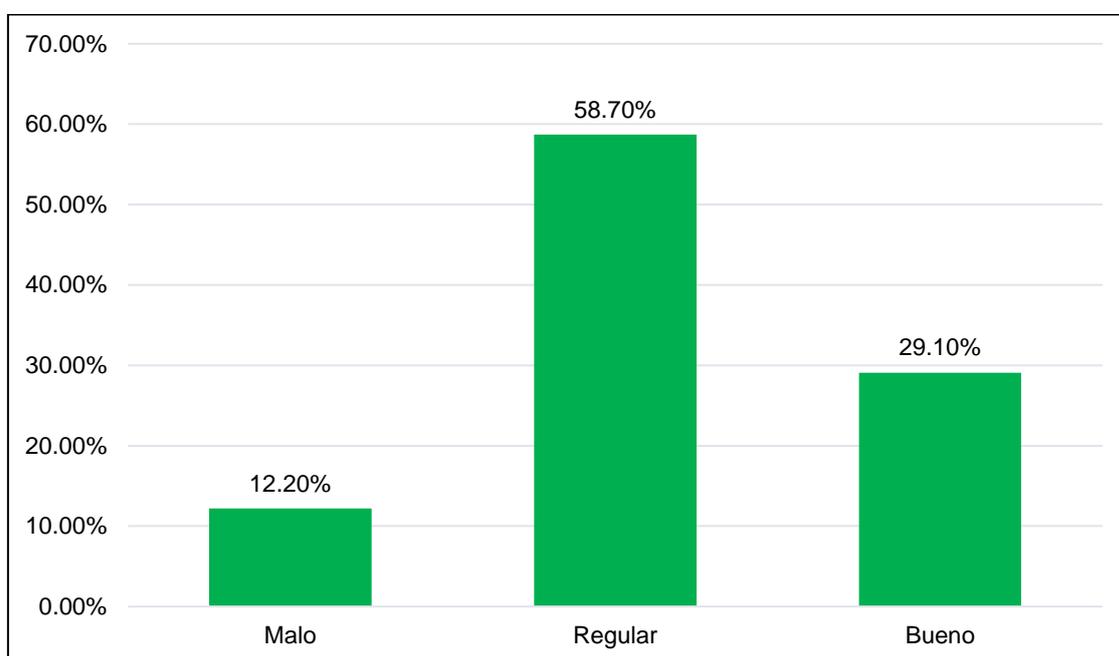
Tabla 5

Resultados de la gestión de cobranza

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	12.20%
Regular	101	58.70%
Bueno	50	29.10%
Total	172	100

Figura 4

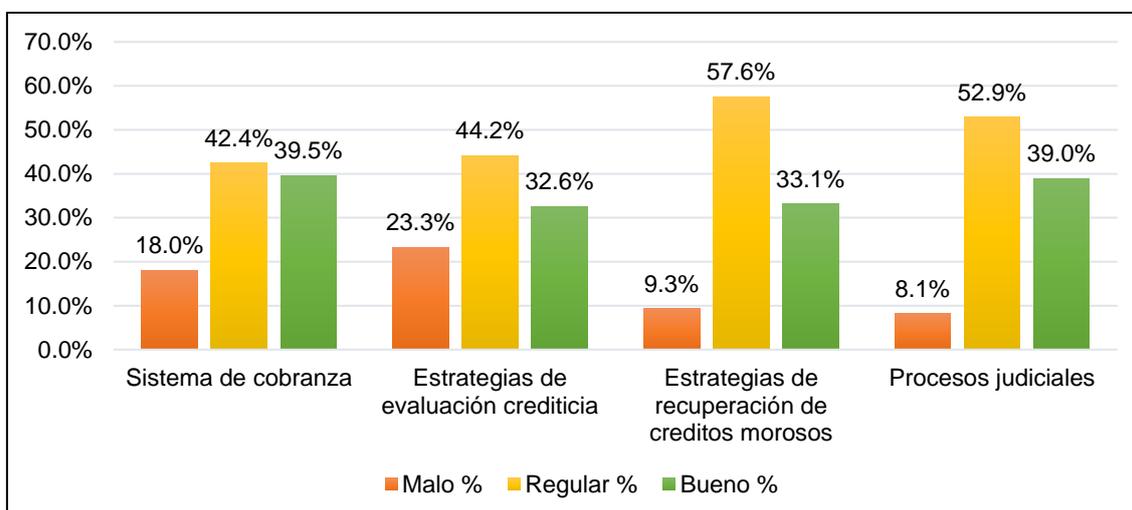
Resultados de la gestión de cobranza



La presente figura nos muestra que la gestión de cobranza en la entidad financiera de Sicuani es regular en un 58.7%; mientras para el 29.10% la cobranza es bueno y en un 12.2% esta gestión de cobranza es mala. Los porcentajes reflejados se dan porque las cuatro dimensiones de la variable se dan de manera regular como el sistema de cobranza, las estrategias de evaluación crediticia, las estrategias de recuperación de créditos morosos y los procesos judiciales.

Tabla 6*Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión de cobranza*

Dimensiones	Malo		Regular		Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Sistema de cobranza	31	18.0%	73	42.4%	68	39.5%
Estrategias de evaluación crediticia	40	23.3%	76	44.2%	56	32.6%
Estrategias de recuperación de créditos morosos	16	9.3%	99	57.6%	57	33.1%
Procesos judiciales	14	8.1%	91	52.9%	67	39.0%

Figura 5*Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión de cobranza*

La presente figura nos muestra que para los trabajadores de la entidad financiera el sistema de cobranza es regular en 42.4%; mientras que en un 18% este sistema es malo. En cuanto a las estrategias de evaluación crediticia en la entidad es regular en un 44.2%, por otro lado para el 23.3% esta estrategia es mala. También se evidencia que para el 57.6% de trabajadores las estrategias de recuperación de créditos morosos en la entidad son regular, mientras que para el 9.3% esta estrategia es mala. En cuanto al proceso judicial en la entidad los trabajadores mencionan que es regular en un 52.9% y en un 8.1% este proceso es malo. Los porcentajes se reflejan de esta manera porque los trabajadores se muestran indiferente conque las normas de cobranza de la entidad garanticen que exista pagos puntuales, también hay una inferencia por

parte de los trabajadores para poder calificar a los usuarios que tienen una calificación estándar y porque en su mayoría se efectúan nuevas formas de pago para aquellos clientes con dificultad de liquidez.

4.2. Resultados inferenciales

Para la presente interpretación de los resultados inferenciales se tiene una escala de Rho de Spearman para saber la intensidad de la correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Hernández y Mendoza (2018)

Hipótesis general

Ha: Existe relación directa entre la gestión de riesgos financieros y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Ho: No existe relación directa entre la gestión de riesgos financieros y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Tabla 7*Relación entre gestión de riesgo financiero y gestión de cobranza*

			Gestión de riesgo financiero	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Gestión de riesgo financiero	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

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

Interpretación:

El estadístico inferencial Rho de Spearman evidencia que la gestión de riesgo financiero utilizado en una entidad financiera del Distrito de Sicuani esta directa y positivamente asociado con la gestión de cobranza que realiza el personal encargado de otorgar el crédito. Del mismo modo, se puede apreciar que la asociación entre estas variables es directa moderada. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre la identificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Ho: No existe relación directa entre la identificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Tabla 8*Relación entre identificación del riesgo y gestión de cobranza*

			Dimensión identificación del riesgo	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Dimensión identificación del riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

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

Interpretación:

El estadístico inferencial Rho de Spearman evidencia que la dimensión identificación del riesgo que realizan en una entidad financiera del Distrito de Sicuani esta directa y positivamente asociado a la gestión de cobranza que realizan el personal encargado de la entidad. Del mismo modo, se puede apreciar que la asociación entre la dimensión mencionada y variable gestión de cobranza es alta. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre la cuantificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Ho: No existe relación directa entre la cuantificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Tabla 9*Relación entre cuantificación del riesgo y gestión de cobranza*

			Dimensión cuantificación n del riesgo	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Dimensión cuantificación del riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	172	172
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

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

Interpretación:

El estadístico inferencial Rho de Spearman evidencia que la dimensión cuantificación del riesgo que realizan en una entidad financiera del Distrito de Sicuani esta directa y positivamente asociado a la gestión de cobranza que realizan el personal encargado de la entidad. Del mismo modo, se aprecia que la asociación entre la dimensión mencionada y variable gestión de cobranza es moderada. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre la toma de decisiones y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Ho: No existe relación directa entre la toma de decisiones y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Tabla 10*Relación entre toma de decisión y gestión de cobranza*

			Dimensión toma de decisión	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación	1,000	,532**
	toma de	Sig. (bilateral)	.	,000
	decisión	N	172	172
	Gestión de	Coefficiente de correlación	,532**	1,000
	cobranza	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	172	172

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

Interpretación:

El estadístico inferencial Rho de Spearman evidencia que la dimensión toma de decisión que realizan en una entidad financiera del Distrito de Sicuani esta directa y positivamente asociado a la gestión de cobranza que realiza el personal encargado de la financiera. Del mismo modo, se aprecia que la asociación entre la dimensión mencionada y variable gestión de cobranza es moderada. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 4

Ha: Existe relación directa entre el riesgo de liquidez y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Ho: No existe relación directa entre el riesgo de liquidez y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

Tabla 11*Relación entre riesgo de liquidez y gestión de cobranza*

			Riesgo de liquidez	Gestión de cobranza
Rho de Spearman	Riesgo de liquidez	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	172	172
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	172	172

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

Interpretación:

El estadístico inferencial Rho de Spearman evidencia que la dimensión riesgo de liquidez que poseen en una entidad financiera del Distrito de Sicuani esta directa y positivamente asociado a la gestión de cobranza que realiza el personal encargado de la financiera. Del mismo modo, se aprecia que la asociación entre la dimensión mencionada y variable gestión de cobranza es moderada. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. Discusión

Los resultados descriptivos de gestión de riesgo financiero en una entidad financiera del distrito de Sicuani se encuentran en un nivel regular del 47.70% donde se aprecia que la identificación del riesgo dentro de esta entidad se desarrolla de manera regular con tendencia a bueno, esta misma apreciación se encontró en la toma de decisiones que desarrollan los gestores de riesgos financieros quienes a la actualidad toman decisiones de manera regular; por otro lado, se aprecia que el 45.3% de los trabajadores de esta entidad desarrollan de manera buena la cuantificación de riesgos. Este hallazgo discrepa de los hallazgos encontrados en el estudio de Valencia y Narva (2021) quienes en su estudio al desarrollar un prototipo de administración de los peligros financieros concluyeron que la gestión de riesgo financiero es alto, debido a que los miembros de la corporación, tienen claro la envergadura de una investigación oportuna, confiable y precisa, aprovechable para la ejecución de las decisiones, en efecto, examinan que uno de los elementos que provoca un retroceso en las técnicas administrativas, operativas y financieras, son las inexistencias del procedimiento de información la cual provee datos consistentes, pertinentes y suficientes. Por otro lado, los resultados encontrados por Salinas y Lojano (2019) también presenta diferencias en sus hallazgos, donde concluyeron que existe un bajo nivel de fijación financiera, personal y sectorial y una limitada transformación de la cartera crediticia, con un ingreso considerable en relación con el monto-crédito. Asimismo, guarda cierta similitud con la investigación de Veliz (2020) quien concluyó que la empresa en análisis sí mejoró la gestión de riesgos de crédito, endeudamiento e incumplimientos, la misma que se evidencia con las distintas estrategias adoptadas por las cabezas de la institución. Las diferencias encontradas en los estudios previos muestran que la variable gestión de riesgo financiero de forma mayoritaria debe ser abarcado desde el punto de vista de los propios directivos, quienes dirigen las entidades financieras, más no desde la perspectiva de los trabajadores, ya que ellos no forman parte de las decisiones que se toman en la parte gerencial.

Asimismo, los resultados descriptivos sobre gestión de cobranza se aprecian que este proceso dentro de una entidad financiera de Sicuani se efectúa de manera regular, lo que corresponde a la apreciación del 58.70% de los trabajadores, seguida por la apreciación de bueno en un 29.10%. Este resultado

discrepa de los hallazgos mostrados por Mogollón (2020) quien en su investigación determino que la gestión de cobranza dentro de la institución analizada fue alta, donde se enfatiza que la organización debe conservar su liquidez para poder efectuar sus compromisos y aumentar la productividad, tal que estos no afecten la organización. Del mismo modo, discrepa de los hallazgos evidenciados por Salinas y Lojano (2019) quienes en su artículo determinaron que existe una gestión de cobranza limitada, es decir; se encuentra en el nivel bajo, dicho hallazgo, también concuerda con los hallazgos mostrados por Méndez (2021) donde la gestión de cobranza desarrollada según el 48.25% tiene debilidades, puesto que no existe una política de cobranza formal por lo que no se puede aplicar ninguna estrategia de cobranza. Otra de las investigaciones que también que no guarda relación con el estudio es de Coronel (2019) quien encontró que la gestión de cobranza que se desarrollan en las entidades financieras es inadecuada, por lo que la mayoría de las veces no se logra recuperar los créditos otorgados. Los resultados encontrados al ser comparados con los resultados de estudios previos muestran diferencias significativas en cuanto a sus hallazgos, las diferencias encontradas se deben a que los estudios previos tomaron como unidad de análisis solo la percepción del nivel estratégico; mientras que en la investigación se desarrolló bajo la percepción de todos los colaboradores que laboran en los niveles de la organización; asimismo se deben a las propias características que poseen cada una de las entidades financieras analizadas, donde al ser una entidad de gestión privada establecen sus propias políticas de cobranza que pueden o no ser eficientes.

Respecto al análisis de la prueba de hipótesis de la investigación, según el estadístico inferencial Rho de Spearman se determinó que la gestión de riesgo financiero utilizado en una entidad financiera del Distrito de Sicuani está directa y positivamente asociado con la gestión de cobranza que realiza el personal encargado de otorgar el crédito, obteniendo así una significancia inferior a 0,05, del mismo modo según la correlación se aprecia que la asociación entre ambas variables se da de forma moderada. Este hallazgo tiene relación con los resultados encontrados por Mogollón (2020) donde también mostró que la variable gestión de riesgo financiera sí ocasiona efectos en la gestión de cobranza que desarrollan los trabajadores de las diferentes entidades financieras.

De la misma forma guarda relación con el estudio de Salinas y Lojano (2019) en la cual determinaron que la gestión de riesgo financiero y gestión de cobranza aplicado como política en una entidad financiera de Ecuador sí guardan relación entre sí; lo que ha sido demostrado por la prueba estadística Rho Spearman, del mismo modo, se evidencia que existe riesgos al momento de recuperar la cartera. Este mismo hallazgo encontró Beraun y Paulet (2022) quienes en su estudio concluyeron que existe un coeficiente de relación positiva moderada de 0.548 entre las variables con un valor de $p = 0008$, lo que quiere decir que al tener una alta gestión de cobranza de créditos también habrá alto riesgo financiero lo que quiere decir que según los tipos de créditos hay alta gestión de riesgos.

Como se puede apreciar en todos los estudios vinculados al trabajo de investigación, se determinó que existe relación entre las variables de estudio, a pesar de que la relación haya sido medida desde dos puntos de vista, como son los propios gestores de las agencias de viaje y los trabajadores que laboran dentro de la entidad. Estos resultados reflejan que las variables en análisis pueden ser abordados desde cualquier punto de vista porque son variables generales en temas de contabilidad.

Una de las debilidades que presenta el diseño metodológico del estudio es la elección de las unidades de estudio, que según la revisión bibliográfica ambas variables ameritaban ser analizados desde la apreciación del nivel estratégico; puesto que ellos son las personas que están directamente relacionados con ambas áreas de análisis por lo mismo son quienes conocen de mejor manera la ejecución de todo el proceso; mientras los colaboradores no tienen mayor conocimiento sobre ello más que solo percepciones lo que no contribuye de manera significativa en el estudio. La fortaleza de esta investigación comprende el enfoque elegido, puesto que al utilizar este enfoque los resultados determinados podrán ser generalizados a todas las entidades financieras que existen a nivel local. Asimismo, la relevancia social de la investigación es de contribución general para todas las entidades financieras, sobre todo para todos los gestores que desarrollan estas acciones dentro de la entidad financiera, puesto que podrán conocer qué aspectos en ambas variables están desarrollando mal y que sí. Mientras la relevancia científica del estudio se fundamenta en los aportes teóricos determinados en el estudio.

VI. Conclusiones

- La gestión de riesgos financieros se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023 con una significancia de 0,000 siendo esta relación directa moderada según el valor de 0,538, lo que quiere decir que teniendo una gestión de riesgos financieros moderada habrá una moderada gestión de cobranza.
- La identificación de riesgo se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023 con una significancia de 0,000 siendo una relación baja con un valor de 0,344, lo que quiere decir que si se tiene una identificación de riesgo bajo habrá una gestión de cobranza baja en la entidad.
- La cuantificación de riesgo se relaciona con las cobranzas significativamente con un valor de 0,000 siendo esta relación moderada según el coeficiente de correlación con valor de 0,476, implicando que si se tiene una cuantificación de riesgo moderado se tendrá una gestión de cobranza moderada en la entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.
- La toma de decisiones se relaciona significativamente con la gestión de cobranza con un valor de 0,000 siendo una relación moderada con un coeficiente de correlación de 0,532, lo que quiere decir que si la toma de decisiones en la entidad es moderada, entonces la gestión de cobranza también se dará de manera moderada en la entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.
- El riesgo de liquidez se relaciona con las cobranzas significativamente con un valor de 0,004, siendo una relación moderada con un coeficiente de correlación de 0,618, lo que quiere decir que si el riesgo de liquidez en la entidad es moderado, entonces la gestión de cobranza también se dará de manera moderada en la entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.

VII. Recomendaciones

- A la entidad financiera de Sicuani se recomienda perfeccionar como seda la gestión de riesgos financieros en cuanto a la colocación de los créditos y tener mejor gestión de cobranza en cuanto a los pagos con el propósito de tener una eficiencia de cobranza; de este modo disminuir la morosidad y con apoyo de los gerentes de créditos y cobranzas se debe ayudar a modificar y mejorar la gestión de los riesgos y de la cobranza.
- Al gerente de riesgo se recomienda que pueda identificar diariamente que se cumpla las normas internas de la financiera para no tener un riesgo financiero con los créditos otorgados; así como hacer investigaciones y prevenciones de algunos fraudes financieros y, por tanto, tiene que revisar los documentos de los clientes con más cuidado antes de firmar la aceptación a los analistas.
- A los analistas de créditos de la entidad financiera se les recomienda desarrollar e identificar mejor los datos de los clientes en cuanto a su historial crediticio para que la entidad no tenga un riesgo financiero que afecte a la liquidez de la financiera, por ello deben de tener actualizado los reportes de morosidad de los clientes.
- Se recomienda a la entidad financiera que para tomar decisiones que permita lograr los objetivos de la entidad y la reducción de riesgos financieros a causa de la gestión de cobranza; se debe identificar cuáles son los factores que generan una morosidad de los clientes para que de esta manera se pueda dar algunas alternativas que pueda ayudar a la capacidad de pago del cliente.
- Se recomienda al gerente de riesgo poder estructurar de mejor manera un programa de recuperación de créditos, la cual deba examinar todos los egresos, ingresos, cobranza y depósitos que realiza la entidad para que de este modo permita cumplir con las obligaciones y no se caiga en un riesgo de liquidez.

Referencias

- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Patria:
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Mundial. (2019). *Los impactos económicos de la pandemia y los nuevos riesgos para la recuperación*.
<https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introduction-the-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis>
- Bancolombia. (2021). *¿Cómo hacer una gestión de cobranza efectiva en las empresas?*
<https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/gestion-de-cobranza-efectiva#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,haya%20pactado%20entre%20las%20partes>
- Beraun, S., & Paulet, B. (2022). *Colocación de Créditos Comerciales y Gestión de Riesgos Financieros en Mypes, Mibanco – Agencia La Merced Matriz, Chanchamayo, 2021*. Universidad Peruana Los Andes:
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4464/T037_75789591_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Cantoni, N. (2009). *Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra de la investigación cuantitativa*. Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales:
https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Universidad Andina Simón Bolívar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%c3%b1o.pdf>
- Creditforce. (2021). *Sistema de cobranza vs soluciones de cobranza*.
<https://www.credit-force.com/sistemas-decobranza-y-soluciones->

- Peña, S. (2017). *Análisis de datos*. Fundación Universitaria del Área Andina: <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). Delinquencias in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund, Perú. . *Redalyc* , 4 - 14.
- Pino, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Pisco, E. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima. *Revista De Investigación Valor Contable* <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>, 57-72.
- Salazar, M., Icaza, M., & Machado, A. (2018). *La importancia de la etica en la investigación*. Universidad y Sociedad: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>
- Salinas, J., & Lojano, V. (2019). *Análisis de los factores que inciden en la gestión de riesgos financieros en las Cooperativas de ahorro y credito del Segmento cinco, cuenca 2018*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/02/gestion-riesgos-financieros.html>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2020). *Glosario de términos e indicadores financieros*. <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos>
- Terrones, J., & Ruíz, C. (2022). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en tiempos de Covid19 en una entidad financiera, Yurimaguas 2022*. Unviersidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111479/Terrones_VJG-Ruiz_PCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia, B., & Narváez, C. (2021). *La gestión de riesgos financieros y su incidencia en la toma de decisiones*. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología: DOI 10.35381/cm.v7i2.526
- Vara, H. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS->

PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf

- Veliz, M. (2020). *Analisis de la Gestión de riesgo financiero de la financiera Proempresa, año 2015 al 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/28f6a011-0394-4f72-ac2e-4b6be8406f46/content>
- Vinueza, M., & Cedillo, M. (2018). Collection management in public administration. *A systematic review of literature* .

Anexos

Anexo 1: Validaciones de instrumentos



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO

Primera dimensión: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Objetivos de la dimensión: Evaluar los niveles de cumplimiento de las normas internas y externas y también la prevención de fraudes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de cumplimiento de normas internas	Es una responsabilidad identificar diariamente el riesgo financiero con el cumplimiento de normas internas	3	3	3	
Nivel de cumplimiento de normas externas	El cumplimiento de normas externas es para identificar los riesgos operativos permanentemente	3	3	3	
Prevención e investigación de fraudes	La prevención e investigación de fraudes se realiza diariamente	3	3	3	

Segunda dimensión: CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

Objetivos de la dimensión: Evaluar como se da la segmentación y cartera de riesgo y el gasto de provisiones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Segmentación de riesgos	Se debe medir la probabilidad de impagos con la segmentación de riesgos constantemente	3	3	3	
Cartera en riesgo	La cartera en riesgo nos permite controlar la morosidad en forma permanente	3	3	3	
Gasto de provisiones	Valorar el gasto de provisiones es para cuantificar los riesgos de colocaciones anualmente	3	3	3	

Tercera dimensión: TOMA DE DECISIÓN

Objetivos de la dimensión: *Evaluar las mejoras en la originación crediticia, la gestión de cobranza y el monitoreo de riesgo de tesorería.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoras en la originación crediticia	Las mejoras en la originación crediticia es decisión para evitar riesgos financieros	3	3	3	
Gestión de cobranza	Una óptima gestión de cobranza debe anticipar los riesgos financieros en la entidad financiera	3	3	3	
Monitoreo de riesgo de tesorería	El monitoreo de riesgos de tesorería es fundamental para la toma de decisiones constantemente	3	3	3	

Variable: GESTIÓN DE COBRANZA**Primera dimensión: SISTEMA DE COBRANZA**

Objetivos de la dimensión: *Medir la importancia, normas y políticas de las cobranzas.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Importancia	Considera que la entidad financiera debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad	3	3	3	
Normas	Considera que las normas de cobranza en una entidad financiera garantizan cobro en las fechas de la cuota	3	3	3	
Políticas	Considera que la entidad financiera aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas	3	3	3	

Segunda dimensión: ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN CREDITICIA

Objetivos de la dimensión: *Medir los análisis, contextos y riesgo crediticio según los trabajadores de la entidad financiera*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de créditos	Estima que al brindar un crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario	3	3	3	-
Contextos de créditos	Estima que el usuario que se encuentre en una calificación estándar puede ser calificado	3	3	3	-
Riesgo crediticio	Cree que los asesores en una entidad financiera tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.	3	3	3	-

Tercera dimensión: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS MOROSOS

Objetivos de la dimensión: *Medir como se da la estrategia de las llamadas telefónicas, el registro de recaudo a morada, las misivas y la renegociación.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llamadas telefónicas	Considera que los analistas inician con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito	3	3	3	
Registro de recaudo a morada	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio.	3	3	3	
Misivas	Cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables sobre fechas de retraso está de acuerdo las políticas de recobros.	3	3	3	
Renegociación	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.	3	3	3	

Cuarta dimensión: PROCESOS JUDICIALES

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la prevención, la extrajudicial y la judicial de los clientes morosos.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preventiva	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando	3	3	3	-
Extrajudicial	Considera que en una entidad financiera se utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente	3	3	3	-
Judicial	Considera que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. CPC Emma Gladis Tufiño Blas

Especialidad del evaluador: Contador público, maestría en Contabilidad y Doctorado en Administración, con especialización en Tributación, auditoría e investigación

14 de setiembre de 2023



.....
Firma del evaluador
DNI 10563196

FORMATO DE VALIDACIÓN

Variable: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO

Primera dimensión: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Objetivos de la dimensión: Evaluar los niveles de cumplimientos de las normas internas y externas y también la prevención de fraudes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de cumplimiento de normas internas	Es una responsabilidad identificar diariamente el riesgo financiero con el cumplimiento de normas internas	4	4	4	
Nivel de cumplimiento de normas externas	El cumplimiento de normas externas es para identificar los riesgos operativos permanentemente	4	4	4	
Prevención e investigación de fraudes	La prevención e investigación de fraudes se realiza diariamente	4	4	4	

Segunda dimensión: CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

Objetivos de la dimensión: Evaluar como se da la segmentación y cartera de riesgo y el gasto de provisiones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Segmentación de riesgos	Se debe medir la probabilidad de impagos con la segmentación de riesgos constantemente	4	4	4	
Cartera en riesgo	La cartera en riesgo nos permite controlar la morosidad en forma permanente	4	4	4	
Gasto de provisiones	Valorar el gasto de provisiones es para cuantificar los riesgos de colocaciones anualmente	4	4	4	

Tercera dimensión: TOMA DE DECISIÓN

Objetivos de la dimensión: Evaluar las mejoras en la originación crediticia, la gestión de cobranza y el monitoreo de riesgo de tesorería.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoras en la originación crediticia	Las mejoras en la originación crediticia es decisión para evitar riesgos financieros	5	4	4	
Gestión de cobranza	Una óptima gestión de cobranza debe anticipar los riesgos financieros en la entidad financiera	5	5	5	
Monitoreo de riesgo de tesorería	El monitoreo de riesgos de tesorería es fundamental para la toma de decisiones constantemente	4	4	4	

Variable: GESTIÓN DE COBRANZA

Primera dimensión: SISTEMA DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Medir la importancia, normas y políticas de las cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Importancia	Considera que la entidad financiera debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad	5	4	5	
Normas	Considera que las normas de cobranza en una entidad financiera garantizan cobro en las fechas de la cuota	4	5	4	
Políticas	Considera que la entidad financiera aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas	5	4	5	

Segunda dimensión: ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN CREDITICIA

Objetivos de la dimensión: Medir los análisis, contextos y riesgo crediticio según los trabajadores de la entidad financiera

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de créditos	Estima que al brindar un crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario	4	5	4	-
Contextos de créditos	Estima que el usuario que se encuentre en una calificación estándar puede ser calificado	5	4	5	-
Riesgo crediticio	Cree que los asesores en una entidad financiera tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.	4	5	4	-

Tercera dimensión: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS MOROSOS

Objetivos de la dimensión: Medir como se da la estrategia de las llamadas telefónicas, el registro de recaudo a morada, las misivas y la renegociación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llamadas telefónicas	Considera que los analistas inician con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito	4	5	4	
Registro de recaudo a morada	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio.	5	4	4	
Misivas	Cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables sobre fechas de retraso está de acuerdo las políticas de recobros.	4	4	4	
Renegociación	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.	4	5	5	

**Cuarta dimensión: PROCESOS JUDICIALES**

Objetivos de la dimensión: Evaluar la prevención, la extrajudicial y la judicial de los clientes morosos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preventiva	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando	5	4	5	-
Extrajudicial	Considera que en una entidad financiera se utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente	4	5	4	-
Judicial	Considera que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	4	4	5	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.: CPC JHOANSSON VICTOR MANUEL QUILIA VALERIO DNI: 45151436

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA – Especialista en Metodología de la Investigación

29 de SETIEMBRE del 2023

Firma del experto informante

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO
Primera dimensión: IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Objetivos de la dimensión: Evaluar los niveles de cumplimientos de las normas internas y externas y también la prevención de fraudes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de cumplimiento de normas internas	Es una responsabilidad identificar diariamente el riesgo financiero con el cumplimiento de normas internas	4	4	4	
Nivel de cumplimiento de normas externas	El cumplimiento de normas externas es para identificar los riesgos operativos permanentemente	4	4	4	
Prevención e investigación de fraudes	La prevención e investigación de fraudes se realiza diariamente	4	4	4	

Segunda dimensión: CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO

Objetivos de la dimensión: Evaluar como se da la segmentación y cartera de riesgo y el gasto de provisiones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Segmentación de riesgos	Se debe medir la probabilidad de impagos con la segmentación de riesgos constantemente	4	4	4	
Cartera en riesgo	La cartera en riesgo nos permite controlar la morosidad en forma permanente	4	4	4	
Gasto de provisiones	Valorar el gasto de provisiones es para cuantificar los riesgos de colocaciones anualmente	4	4	4	

Tercera dimensión: TOMA DE DECISIÓN

Objetivos de la dimensión: Evaluar las mejoras en la originación crediticia, la gestión de cobranza y el monitoreo de riesgo de tesorería.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoras en la originación crediticia	Las mejoras en la originación crediticia es decisión para evitar riesgos financieros	4	4	4	
Gestión de cobranza	Una óptima gestión de cobranza debe anticipar los riesgos financieros en la entidad financiera	4	4	4	
Monitoreo de riesgo de tesorería	El monitoreo de riesgos de tesorería es fundamental para la toma de decisiones constantemente	4	4	4	

Variable: GESTIÓN DE COBRANZA
Primera dimensión: SISTEMA DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Medir la importancia, normas y políticas de las cobranzas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Importancia	Considera que la entidad financiera debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad	4	4	4	
Normas	Considera que las normas de cobranza en una entidad financiera garantizan cobro en las fechas de la cuota	4	4	4	
Políticas	Considera que la entidad financiera aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas	4	4	4	

Segunda dimensión: ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN CREDITICIA

Objetivos de la dimensión: Medir los análisis, contextos y riesgo crediticio según los trabajadores de la entidad financiera

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de créditos	Estima que al brindar un crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario	4	4	4	-
Contextos de créditos	Estima que el usuario que se encuentre en una calificación estándar puede ser calificado	4	4	4	-
Riesgo crediticio	Cree que los asesores en una entidad financiera tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.	4	4	4	-

Tercera dimensión: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS MOROSOS

Objetivos de la dimensión: Medir como se da la estrategia de las llamadas telefónicas, el registro de recaudo a morada, las misivas y la renegociación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Llamadas telefónicas	Considera que los analistas inician con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito	4	4	4	
Registro de recaudo a morada	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio.	4	4	4	
Misivas	Cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables sobre fechas de retraso está de acuerdo las políticas de recobros.	4	4	4	
Renegociación	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.	4	4	4	

Cuarta dimensión: PROCESOS JUDICIALES

Objetivos de la dimensión: Evaluar la prevención, la extrajudicial y la judicial de los clientes morosos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preventiva	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando	4	4	4	-
Extrajudicial	Considera que en una entidad financiera se utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente	4	4	4	-
Judicial	Considera que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Apellido y Nombre Mg CPC Pamela Arteta Sandoval

Especialidad del evaluador: Tributos

01 de octubre de 2023



PAMELA ARTETA SANDOVAL
Contador Público Colegiado
Matriculado 4653
ABEQUIPA

Firma del evaluador
DNI 40726238

Anexo 2: Autorización de la entidad financiera

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL
DESARROLLO"

Sicuni, 22 de Setiembre
del 2023

**AUTORIZO: PERMISO PARA IMPLEMENTAR ESTUDIO EN LA
EMPRESA MONEY BANG INVESTMENTS SAC.**

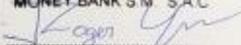
Presente:

Yo, Raimundo Roger Yucra Huillca, identificado con número de DNI N° 24701775, Gerente General de Money Bang Investments Sac, en el presente documento otorgo autorización a la Srta. Dina Quiroga Cárdenas, identificada con DNI N° 24715467 para que realice su proyecto de investigación denominada: "**GESTION DE RIESGOS FINANCIEROS Y COBRANZAS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE SICUANI – 2023**", para lo cual deberá realizar la coordinación con el jefe de Área que le puedan brindar la información que solicite.

Al finalizar la investigación solicitamos nos hagan llegar el informe de la presente investigación y guardar la confidencialidad de la información de la empresa.

Hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

MONEY BANK S.M. S.A.C

RAIMUNDO ROGER YUCRA HUILLCA
GERENTE

Anexo 3: Cuadro de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala valorativa de Likert				
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Gestión de riesgo financiero	Según Beraun y Paulet (2022) menciona que este término es antiguo y probablemente un término importante en las entidades financieras; lo cual es considerado como pérdida viable como consecuencia de que los clientes no llegan a cumplir con el compromiso pactado sobre el préstamo que adquirieron por lo que implica en primer lugar la identificación de riesgo, seguido de la cuantificación de riesgos y como ultimo la toma de decisiones	Nivel de cumplimiento de normas internas	1	Es necesario identificar diariamente el riesgo financiero con el cumplimiento de normas internas					
		Nivel de cumplimiento de normas externas	2	Es necesario el cumplimiento de normas externas para identificar los riesgos operativos permanentemente					
		Prevención e investigación de fraudes	3	La prevención e investigación de fraudes se realiza diariamente					
		Segmentación de riesgos	4	Considera que se debe medir la probabilidad de impagos con la segmentación de riesgos constantemente					
		Cartera en riesgo	5	La cartera en riesgo permite controlar la morosidad en forma permanente					
		Gasto de provisiones	6	Los gastos de provisiones sirven para cuantificar los riesgos de colocaciones anualmente					
		Mejoras en la originación crediticia	7	Las mejoras en la originación crediticia es decisión para evitar riesgos financieros					
		Gestión de cobranza	8	Considera que una óptima gestión de cobranza debe anticipar los riesgos financieros en la entidad financiera					
		Monitoreo de riesgo de tesorería	9	Cree que el monitoreo de riesgos de tesorería es fundamental para la toma de decisiones					
		Capacidad de pago	10	Analiza la capacidad de pago para dar cumplimiento a futuras obligaciones para prevenir un riesgo de liquidez					
		Posición de desempeño	11	Considera que una planificación de egresos de la entidad es importante para la gestión de liquidez					
		Valor de los activos	12	Considera que la entidad establece una política de créditos eficientes como parte principal de la gestión de liquidez					

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala valorativa de Likert				
					(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Gestión de cobranza	El autor Bancolombia (2021) menciona que es un mecanismo muy utilizado para conseguir una cancelación sé un bien o servicio o el desembolso de una deuda, esto se puede utilizar antes o después, según lo acordado con el usuario	Importancia	1	Considera que la entidad financiera debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad					
		Normas	2	Considera que las normas de cobranza en una entidad financiera garantizan cobro en las fechas de la cuota					
		Políticas	3	Considera que la entidad financiera aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas					
		Análisis de créditos	4	Estima que al brindar un crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario					
		Contextos de créditos	5	Estima que el usuario que se encuentre en una calificación estándar puede ser calificado					
		Riesgo crediticio	6	Cree que los asesores en una entidad financiera tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.					
		Llamadas telefónicas	7	Considera que los analistas inician con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito					
		Registros de recaudo a morada	8	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio.					
		Misivas	9	Cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables sobre fechas de retraso está de acuerdo las políticas de recobros.					
		Renegociación	10	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.					
		Preventiva	11	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando					
		Extrajudicial	12	Considera que en una entidad financiera se utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente					
		Judicial	13	Considera que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero					

Anexo 4: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL				
¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgos financieros y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?	Determinar en qué medida la gestión de riesgos financieros se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023	Existe relación directa entre la gestión de riesgos financieros y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023	Gestión de riesgo financiero	Identificación de riesgo	Cumplimiento de normas internas Cumplimiento de normas externas Prevención e investigación de fraudes	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Población: 310 trabajadores
				Cuantificación del riesgo	Segmentación de riesgos Cartera en riesgo Gasto de provisiones	
				Toma de decisiones	Mejoras en la originación crediticia Gestión de cobranza Monitoreo de riesgo de tesorería	
				Riesgo de liquidez	Capacidad de pago Posición de desempeño Valor de los activos	
¿Cuál es la relación entre la identificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?	Determinar en qué medida la identificación de riesgo se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023	Existe relación directa entre la identificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023	Gestión de cobranza	Sistema de cobranza	Importancia Normas Políticas	Muestra: 172 trabajadores Muestreo: Probabilístico aleatorio, simple Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la cuantificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?	Determinar en qué medida la cuantificación de riesgo se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023	Existe relación directa entre la cuantificación de riesgo y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023		Estrategias de evaluación crediticia	Análisis de créditos Contextos de créditos Riesgo crediticio	
¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?	Determinar en qué medida la toma de decisiones se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023	Existe relación directa entre la toma de decisiones y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023		Estrategias de recuperación de créditos morosos	Llamadas telefónicas Registros de recaudo a morada Misivas Renegociación	
¿Cuál es la relación entre riesgo de liquidez y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023?	Determinar en qué medida el riesgo de liquidez se relaciona con las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.	Existe relación directa entre el riesgo de liquidez y las cobranzas en una entidad financiera del Distrito de Sicuani – 2023.		Procesos judiciales	Preventiva Extrajudicial Judicial	

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de riesgos financieros

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Es necesario identificar diariamente el riesgo financiero con el cumplimiento de normas internas					
2	Es necesario el cumplimiento de normas externas para identificar los riesgos operativos permanentemente					
3	La prevención e investigación de fraudes se realiza diariamente					
4	Considera que se debe medir la probabilidad de impagos con la segmentación de riesgos constantemente					
5	La cartera en riesgo permite controlar la morosidad en forma permanente					
6	Los gastos de provisiones sirven para cuantificar los riesgos de colocaciones anualmente					
7	Las mejoras en la originación crediticia es decisión para evitar riesgos financieros					
8	Considera que una óptima gestión de cobranza debe anticipar los riesgos financieros en la entidad financiera					
9	Cree que el monitoreo de riesgos de tesorería es fundamental para la toma de decisiones					
10	Analiza la capacidad de pago para dar cumplimiento a futuras obligaciones para prevenir un riesgo de liquidez					
11	Considera que una planificación de egresos de la entidad es importante para la gestión de liquidez					
12	Considera que la entidad establece una política de créditos eficientes como parte principal de la gestión de liquidez					

Cuestionario de Gestión de cobranza

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Considera que la entidad financiera debe agregar mayor fuerza de cobranza para poder disminuir el nivel de morosidad					
2	Considera que las normas de cobranza en una entidad financiera garantizan cobro en las fechas de la cuota					
3	Considera que la entidad financiera aplica sus políticas de cobranza para clientes con cuotas atrasadas					
4	Estima que al brindar un crédito se efectúa una valoración cuantitativa en el lugar donde reside del usuario					
5	Estima que el usuario que se encuentre en una calificación estándar puede ser calificado					
6	Cree que los asesores en una entidad financiera tienen en cuenta el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito.					
7	Considera que los analistas inician con efectuar llamadas telefónicas a partir del 1er. día de retraso de un crédito					
8	En caso el usuario no obedece a la llamada telefónica, se efectúan visitas a su domicilio.					
9	Cree que remitir misivas de recaudo en términos amigables sobre fechas de retraso está de acuerdo las políticas de recobros.					
10	En el caso que el usuario posee dificultades de liquidez y no puede cumplir su compromiso de cancelación de conformidad al convenio firmado, se efectúan nuevas formas de pago.					
11	Siempre se anticipa al cliente de manera preventiva que el plazo de su deuda se está agotando					
12	Considera que en una entidad financiera se utiliza el proceso extrajudicial, para recuperar su dinero sin acudir al juicio con el cliente					
13	Considera que el proceso judicial es la última herramienta de la entidad para recuperar su dinero					

Anexo 6: Constancia de envío de artículo

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimados Consejo Editorial
Revista Economía y Política
Universidad de Cuenca

Una vez leídas las Normas para Autores y Éticas de la Revista Economía y Política, y revisado su enfoque y alcance, considero idónea a esta revista para la publicación y difusión del manuscrito adjunto mediante la plataforma OJS. Dicho artículo lleva por título "Gestión de cobranza en una entidad financiera de Sicuani" y su autoría corresponde a *(Quiroga Cárdenas, Dina)*.

El(los) autor(es), en calidad de titular(es) de los derechos morales y patrimoniales del manuscrito enviado, y de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconocen a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, para su publicación en la REVISTA ECONOMÍA Y POLÍTICA y en el Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca.

El(los) autor(es) certifica(n) que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son inéditas y de exclusiva responsabilidad de quien(es) firma este documento. Declaramos que:

- Este es un trabajo original e inédito, no publicado previamente en cualquier otro soporte, ni se encuentra en proceso de revisión en otra revista de manera simultánea; que no contamos, como autor(es), con impedimentos de cualquier naturaleza para la concesión de los derechos previstos en esta carta. Nos comprometemos a responder por cualquier acción de reivindicación, plagio u otra clase de reclamación que al respecto pudiera sobrevenir por parte de terceros, incluyendo datos, tablas y figuras.
- Todos los autores aquí declarados han contribuido al manuscrito, ya sea en su concepción, realización y desarrollo, así como también en la obtención de los datos, la interpretación de los resultados, redacción y revisión.
- Estar libre de cualquier tipo de Conflicto de Intereses para el envío y posible publicación del manuscrito.
- Se reconocen todas las fuentes de financiación concedidas para este estudio, indicando de forma concisa el organismo financiador y el código de identificación.

En Lima, a los 19 días del mes de Enero del 2024

Información y firma de **TODOS** los autores del manuscrito

Firma: 
Nombres y apellidos: Dina Quiroga Cárdenas
Documento de identidad: 24715467
Filiación institucional: Universidad Cesar Vallejo

Pais: Perú
E-mail: dimafer1221@gmail.com
ORCID: 0009-0008-5144-5604
Rol de contribución: Autora

Anexo 7: Recepción del artículo

Envío completo

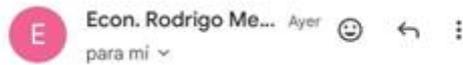
Gracias por su interés por publicar con Revista Economía y Política.

¿Y ahora qué?

La revista ha sido notificada acerca de su envío y se le enviará un correo electrónico de confirmación para sus registros. Cuando el editor haya revisado el envío, se contactará con usted.

Por ahora, usted puede:

- [Revisar este envío](#)
- [Crear un nuevo envío](#)
- [Volver al escritorio](#)



DINA QUIROGA CARDENAS:

Gracias por enviar el manuscrito "La Gestión de cobranza en una entidad financiera de Sicuani: Gestión de cobranza en una entidad financiera de Sicuani" a Revista Economía y Política. Con nuestro sistema de gestión de revistas en línea, podrá iniciar sesión en el sitio web de la revista y hacer un seguimiento de su progreso a través del proceso editorial.

URL del manuscrito: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/authorDashboard/submission/5087>
Nombre de usuario/a: dinaquirogacardenas12

En caso de dudas, contacte conmigo. Gracias por elegir esta revista para publicar su trabajo.

Econ. Rodrigo Mendieta Muñoz, PhD.