



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de cobranza y su relación con la morosidad de cartera en
colaboradores de un banco, provincia del Santa 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Uceda Sanchez, Dany Alcibiades (orcid.org/0000-0003-3621-5989)

ASESORA:

Mg. Esteves Cárdenas, Verónica Liset (orcid.org/0000-0002-3475-5845)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ
2024

DEDICATORIA

Este estudio es dedicado a mi familia, por su gran amor, paciencia, perseverancia y aliento para continuar con mi desarrollo académico y el logro de mis objetivos

AGRADECIMIENTO

Estoy muy agradecido al apoyo de mi familia, La Docente que me guio durante el curso académico y a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de pasar por esta maravillosa experiencia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE CARTERA EN COLABORADORES DE UN BANCO, PROVINCIA DEL SANTA 2023", cuyo autor es UCEDA SANCHEZ DANY ALCIBIADES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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.

CHIMBOTE, 08 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET DNI: 71231923 ORCID: 0000-0002-3475-5845	Firmado electrónicamente por: ESTEVES el 30-04- 2024 19:53:21

Código documento Trilce: TRI - 0741876



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, UCEDA SANCHEZ DANY ALCIBIADES estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE CARTERA EN COLABORADORES DE UN BANCO, PROVINCIA DEL SANTA 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
UCEDA SANCHEZ DANY ALCIBIADES DNI: 40011711 ORCID: 0000-0003-3621-5989	Firmado electrónicamente por: DAUCEDASA el 08-05- 2024 21:15:16

Código documento Trilce: INV - 1604841

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
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	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tabla

Tabla 1: Datos generales de colaboradores	18
Tabla 2: Distr. de datos, variable 1: gestión de Cobranza	19
Tabla 3: Distr. de datos, dimensión 1: políticas o lineamientos de cobranza	20
Tabla 4: Distr. de datos, dimensión 2: clases de Cobranza	21
Tabla 5: Distr. de datos, dimensión 3: recursos o htas. para lograr la cobranza	22
Tabla 6: Distr. de datos, variable 2: morosidad de Cartera	23
Tabla 7: Distr. de datos, dimensión 1: cartera en situación de incumplimiento	24
Tabla 8: Distr. de datos, dimensión 2: modelo de clientes que incumple sus pagos	25
Tabla 9: Distr. de datos, dimensión 3: resultados de la morosidad	26
Tabla 10: Cruce gestión de cobranza y morosidad de cartera	27
Tabla 11: Prueba de correlación gestión de cobranza y morosidad de cartera	28
Tabla 12: Cruce políticas o lineamientos de cobranza y morosidad de cartera	29
Tabla 13: Prueba de correl. políticas o lineamientos de cobranza y morosidad	30
Tabla 14: Cruce clases de Cobranza y morosidad de cartera	31
Tabla 15: Prueba de correl. clases de cobranza y la morosidad	32
Tabla 17: Prueba de correl. recursos o herramientas para lograr la cobranza y morosidad de cartera	34

Índice de figuras

Figura 1: Distribución de datos según variable 1: gestión de cobranza	19
Figura 2: Distribución de datos según dimensión 1: políticas o lineamientos de cobranza	20
Figura 3: Distribución de datos según dimensión 2: clases de cobranza	21
Figura 4: Distribución de datos según dimensión 3: recursos o herramientas para lograr la cobranza	22
Figura 5: Distribución de datos según variable 2: morosidad de cartera	23
Figura 6: Distribución de datos según dimensión 1 de la variable 2: cartera en situación de incumplimiento	24
Figura 7: Distribución de datos según dimensión 2 de la variable 2: modelo de clientes que incumple sus pagos	25
Figura 8: Distribución de datos según dimensión 3 de la variable 2: resultados de la morosidad	26

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del santa 2023. Se logró concretar que la gestión de cobranzas ejecutada por el banco carece de efectividad, por lo tanto, el nivel de morosidad fue alto. La metodología aplicada fue de nivel básico, con diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La población comprendió 90 asesores, la muestra 73 empleados y el muestreo fue probabilístico. Los datos recolectados fueron con la encuesta y cuestionario, con el fin de garantizar la confiabilidad del mismo se implementó la medida estadística alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0,885 para la variable gestión de cobranza, y 0,724 para la variable morosidad de cartera. Los datos recopilados fueron procesados mediante los softwares Excel y SPSS. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza y morosidad de cartera en colaboradores de un banco, con un coeficiente de correlación de rho Spearman positiva baja cuyo valor fue 0,314; por ende, se confirma la hipótesis de la investigación planteada y se ratifica la relación significa entre las dos variables del presente estudio.

Palabras clave: Gestión, cobranza, morosidad, cartera

ABSTRACT

The objective of this research was to establish a relationship between collection management and portfolio delinquency in employees of a bank, Province of Santa 2023. It was possible to specify that the collection management carried out by the bank lacks effectiveness, therefore, the delinquency level was high. The methodology applied was basic level, with a non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population included 90 advisors, the sample 73 employees and the sampling was non-probabilistic. The data collected was with the survey and questionnaire, in order to guarantee its reliability, Cronbach's alpha statistical measure was implemented, yielding a value of 0.885 for the collection management variable, and 0.724 for the portfolio delinquency variable. The data collected was processed using Excel and SPSS software. The results obtained revealed that there is a significant relationship between collection management and portfolio delinquency in employees of a bank, with a low positive Spearman rho correlation coefficient whose value was 0.314; Therefore, the proposed research hypothesis is confirmed and the significant relationship between the two variables of the present study is ratified.

Keywords: Management, collection, delinquency, portfolio

I INTRODUCCIÓN

Desde el inicio del brote virus SARS Cov-2, los indicadores de morosidad en las empresas de todo el mundo se volvieron inestables. En el 2020 las organizaciones entendieron mejor la política de sostenibilidad a raíz de lo que generó la pandemia más la situación económica de cada una de ellas. Los bancos a nivel mundial se vieron afectados porque sus carteras empezaron a colapsar debido a la alta morosidad, había una gran necesidad de controlar este indicador fundamental.

Wadud et al. (2020) manifestaron su preocupación por el incremento de las hipotecas adquiridas por hogares en contextos de rápido aumento en los valores de las propiedades en diversas economías globales. Este fenómeno conlleva a la simultánea acumulación de riqueza, por un lado, y el incremento de la morosidad por el otro. De manera destacada, en el contexto económico de los Estados Unidos en los años 2002 al 2005, la morosidad en los préstamos hipotecarios, derivada de un sistema crediticio permisivo en los años previos a la crisis financiera global, resultó en el desencadenamiento de la crisis hipotecaria de alto riesgo.

En un estudio realizado en Ecuador por Uquillas y Tonato (2022) correspondiente a los años 2005 al 2018 revela que la morosidad en préstamos hipotecarios, en respuesta a perturbaciones en la morosidad de préstamos de consumo y microcréditos, exhibe en términos generales el menor impacto. Este hallazgo se fundamenta primordialmente en las distinciones entre los productos de microcrédito y consumo en contraposición a los préstamos hipotecarios. Un préstamo personal no se respalda con garantías, a diferencia de una hipoteca que se asegura con la vivienda del deudor; en caso de incumplimiento en una hipoteca, existe el riesgo de perder la propiedad.

Asimismo, en la gran mayoría de los países, la situación fiscal ha experimentado un deterioro y el nivel de endeudamiento del sector público ha experimentado un aumento, con previsiones que sugieren que este endeudamiento se elevará del 69% al 79% PIB entre el año 2019 y 2020 regionalmente; esto transforma a Latino América y el Caribe en el territorio con el mayor nivel de endeudamiento mundialmente, y también en la región con alto índice de deuda externa en un 56.9% (Comisión económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021).

Además, los países más afectados en el 2020 por el brote del Virus SARS-Cov2 fueron en primera instancia Venezuela con el -30%; esta considerable regresión no puede ser exclusivamente imputada a la crisis sanitaria del COVID-19, sino que está vinculada a otras complicaciones que conllevaron a que la economía de Venezuela experimentara su séptimo ciclo anual consecutivo de retracción económica durante el año 2020; Además, otros de los países afectados fueron Panamá declinando en un -11%, de la misma manera Argentina con -10.5%, México con -9% y finalmente Ecuador con un -9% experimentando de esa manera una contracción en su economía (BBC News Mundo, 2020).

En nuestro país el índice de morosidad en la cartera del sector financiero incrementó en el 2007 de 1.4% a 3.4% a finales del año 2022; el motivo fue por la fuerte oferta de préstamos y el incremento de deudores, esto es, las Pyme. A finales del 2010 y principios del 2023 los créditos a la empresa Pymes se hizo por tres, siendo esta de 242,000 hasta 820,000, por esa razón, el índice de incumplimiento de pagos en este aspecto es de 8%, y así se eleva la media en todo el sistema financiero.

Durante el primer trimestre del año 2023, la economía de la región Áncash sufrió una contracción del 6.22%, ubicándose, así como el 5to departamento con la mayor caída a nivel país, superada solamente por Apurímac (-11.60%), Pasco (-10.30%), Puno (-9.62%) y Tacna (-8.31%); esto representa un mal desarrollo económico de la zona desde el 2do trimestre del año 2020 cuando se contrajo en un 35%. Actualmente se aprecia un escenario económico semejante a la de los años anteriores, siendo el ámbito minero el principal factor influyente, el cual experimentó una caída del 17.41% durante el 1er trimestre del año 2023; esto se debió al estancamiento que enfrentó Antamina debido a las protestas sociales y los efectos devastadores del ciclón Yaku (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2023).

Por otro lado, en marzo del 2023, el saldo total del dinero colocado alcanzó la cifra de S/4602 millones, experimentando un incremento interanual del 6,6%, lo que supera el índice del mismo lapso del año 2022 (3,2%) y la media de los últimos 12 meses (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2023).

Bazalar y Aguilar (2023) resaltaron los problemas de morosidad en las organizaciones financieras indicando que el incremento en la tasa de dicho indicador generó un impacto negativo tanto en la esfera financiera como en la económica de la compañía. Este desafío surgió a raíz de la mala admisión en los préstamos extendidos a los clientes, cuya fuente se encuentra en los créditos en efectivo y tarjetas provistos por diversas instituciones financieras.

En la provincia del Santa la administración de recuperación y su relación con el incumplimiento de pago ha generado impacto en la cartera de los colaboradores de un banco, los ejercicios de recuperación del dinero deben realizarse de manera preventiva, además, cuando no se logra ese objetivo es necesario recurrir a las visitas presenciales con el fin de recuperar el activo en el plazo establecido por la entidad con el fin de no generar provisiones para la empresa.

De acuerdo a lo mencionado el problema general fue: ¿De qué forma se relaciona la gestión de cobranza con la morosidad de cartera en colaboradores de un banco de la provincia del Santa 2023? Asimismo, los problemas específicos fueron: ¿Qué relación hay entre las políticas o lineamientos de cobranza con la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023? ¿Qué relación hay entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023? ¿Qué relación hay entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023?

La justificación de este estudio tuvo un impacto social en los investigadores tanto del país como de otras partes del mundo, porque les brindó un mejor panorama respecto a los objetivos de esta investigación; asimismo, resolvió dificultades prácticas tales como el desafío de controlar bien este indicador y sus ratios, de esa manera las empresas obtuvieron mayor liquidez para la organización y excelentes utilidades; además, les ayudó en sus problemas de perder clientes debido a los días de atraso en la cartera de créditos.

Adicionalmente, presentó un valor teórico porque sirvió para que los lectores y otros tengan conocimiento de que la administración de las recuperaciones tiene relación relevante con la falta de puntualidad en los pagos, porque si no se gestionó

bien las cobranzas, la morosidad de cartera se vio en riesgos de caer, este entendimiento les sirvió como antecedentes para realizar futuros estudios más profundos de estas variables. Finalmente, presentó un aporte metodológico debido a la técnica e instrumento que se utilizó, de hecho, dio un valor agregado a la recolección de información, procesamiento y análisis de datos.

El objetivo general fue, establecer la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre las políticas o lineamientos de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. Definir la relación entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. Determinar la relación entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.

La hipótesis general planteada fue, existe relación relevante entre la gestión de cobranza y la recuperación de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. Las Hipótesis específica: Existe relación valiosa entre la política o lineamientos de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. Existe relación significativa entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. Existe relación notable entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.

II MARCO TEÓRICO

En primera instancia se mencionó una síntesis de los temas precedentes a nivel internacional, es decir, citas e información de estudios de creadores en otros países; y nacional, que se refieren a los resultados, conclusiones e información de investigaciones de autores en nuestro país; ambos aportaron valor a este estudio.

Masaquiza (2023) con su estudio recuperación de la cartera vencida sobre impacto del COVID 19 en el pago de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos Ltda. Sucursal Salasaca, cuyo objetivo fue indagar el recobro del portafolio de crédito y cobranza; utilizó el enfoque cuantitativo del tipo descriptivo; su población fue 355 y la muestra 185; la técnica utilizada fue la entrevista – encuesta y los instrumentos fueron guía de entrevista y cuestionario; en los hallazgos encontrados se aprecia que hay una falta de cumplimiento en los pagos de crédito a pesar de contar con políticas y procedimientos para la administración de la cartera; concluyó que se omite la ejecución de acciones preventivas de cobranza, señalando este aspecto como una área de mejora dentro de las políticas y procedimientos institucionales.

Chiriani et al. (2020) realizó un estudio, gestión de las políticas de crédito y cobranza de ciertos tipos de empresas para su sustentabilidad financiera, Asunción. El propósito fue examinar el manejo de las estrategias relacionadas con el otorgamiento de créditos y la recuperación de activos de las empresas MPyM. Presentó un enfoque de naturaleza cuantitativa, adoptando un diseño no experimental de tipo transversal y carácter descriptivo; la muestra fue de 234 empresas; se aplicó la encuesta y cuestionario online; Los resultados indican que las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, no siguen dichas políticas en un 57%, optando en su lugar por realizar acciones según su propio criterio; concluyeron que estas directrices de cobranza de deudas deben estar estrechamente alineadas con las políticas de otorgamiento de crédito.

Asimismo, desde Colombia Martínez et al. (2022) indicó en su estudio análisis de las tácticas de recuperación de deudas como un mecanismo para mitigar los niveles de incumplimiento financiero en una empresa de hospedaje campestre, con el objetivo

de diseñar enfoques de gestión de recobro que posibiliten la disminución de los niveles de incumplimiento en la entidad empresarial; el trabajo fue no experimental; participación 6 colaboradores; aplicó la encuesta y cuestionario; Los resultados indicaron que el despliegue y mantenimiento periódico de un sistema informático de gestión reconfortará los indicadores de morosidad y la gestión de recuperación; se deduce que las acciones de recobro presentan deficiencia del 50%, porque no se implementó de manera oportuna, no se mantiene una base de datos de los créditos vencidos y los encargados de las gestiones de cobranza carecen de la capacidad.

En mención a los antecedentes nacionales, Inga (2018) resaltó con su estudio, eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017; presentó como objetivo definir la conexión entre la eficacia de la gestión de cobranza y el grado de morosidad en la compañía mencionada; aplicó un diseño no experimental de corte transversal con enfoque descriptivo correlacional; presentó una población de 34 empleados; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; los resultados manifiestan que hubo una firme correlación manifestando su autenticidad en la forma como influye una variable en la otra de acuerdo a la estadística de Pearson expresado en ,695; concluyendo que a mayor labor en la gestión de cobranza, menor nivel en el incumplimiento de pagos.

Curihuaman (2021) con su investigación la administración de la recuperación de deudas y su vínculo con la falta de pago en una entidad empresarial privada ubicada en Lima; tuvo el objetivo general de determinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de la empresa indicada; utilizó el diseño no experimental de corte transversal de tipo aplicada; con población de 30 colaboradores; la técnica e instrumento fue la encuesta y cuestionario; los resultados según la estadística rho Spearman dice que el coeficiente de correlación 0,568 presenta una relación significativa (0,001); concluyendo que se aprecia una relación pertinente entre estas 2 variables siendo positiva moderada.

Además, Bernal et al. (2021) aportó con su estudio, diseñar el compendio de protocolos para gestionar créditos y recobros, dirigido a la disminución de la falta de pago en Darcell Servicios Integrados SRL, ubicada en la localidad de Jaén durante el

lapso correspondiente al año 2020.; su propósito fue examinar la eficacia del manual de procesos crediticios y de cobranza en la organización mencionada; el objetivo fue determinar su capacidad para mitigar la morosidad; la investigación fue del tipo aplicada-descriptivo con diseño no experimental; la población y muestra fue de 3 individuos; utilizaron la encuesta y cuestionario para la recolección de datos; los resultados expresaron que la empresa no tenía procedimientos para cobrar y reducir el nivel de morosidad; se concluyó que un manual de operaciones sería fundamental para facilitar la productividad y las recuperaciones.

Vilca y Torres (2021) con su artículo, la administración de riesgos crediticios y la tasa de incumplimiento en una inst. financiera; tuvo el propósito de establecer la correlación entre la administración del otorgamiento de crédito y el indicador de incumplimiento de pagos; el trabajo tiene una perspectiva cuantitativa adoptó un diseño no experimental, utilizó un enfoque descriptivo y correlacional, y empleó un diseño de corte transversal; la población fue de 122 empleados. La encuesta – cuestionario fueron sus principales técnicas e instrumentos. Los resultados revelaron - respecto a las políticas crediticias y la morosidad - que guardan una correlación Rho Spearman de $-.435$ sustancial y adversa (negativa) moderada con el indicador de incumplimiento, lo que indica que, si las políticas son bien aplicadas, la morosidad será menor.

Pizzán et al. (2022) con su artículo los procedimientos relacionados con la recuperación de pagos pendientes y el fenómeno de impago en una compañía, expresó su propósito de evaluar la influencia de la recuperación de deudas en la tasa de incumplimiento; adoptó un enfoque no experimental de carácter transversal, aplicó el enfoque metodológico hipotético-deductivo; para la recopilación de datos se utilizó la entrevista, el estudio documental como técnica y, una lista de verificación como instrumento. La población y muestra fue las actividades de recuperación realizadas en el año 2020, Los resultados manifestaron que el 100% de los ejercicios de recuperación no son confiables y que las directrices deben ser rediseñadas; concluyendo que, si mejoran los lineamientos de cobranza, están influenciando positivamente en el indicador de morosidad.

Vivas (2022) aportó valor con su estudio, cuyo objetivo fue analizar la relación existente entre la administración de cobranzas y el índice de morosidad en una institución educativa; presentó un enfoque aplicado no experimental, con un diseño transversal de carácter descriptivo correlacional; se empleó el método hipotético-deductivo; con población de 60 empleados. Las técnicas y los instrumentos fueron la encuesta y cuestionario. Los resultados reflejaron la relación significativa entre las clases de cobranza y el índice de incumplimiento en la cartera de dicha institución mediante el empleo del coeficiente de correlación Pearson con valor de 0,537 moderada entre las variables en cuestión. En conclusión, se puede inferir que los tipos de recaudación implementadas en la entidad educativa se sitúan en un nivel reducido.

Además, respecto al tercer objetivo específico, los resultados evidencian una conexión entre los recursos o elementos utilizados para llevar a cabo la gestión de cobranza y el fenómeno de morosidad. Este vínculo se estableció mediante el análisis de la correlación de Pearson, revelando un coeficiente de 0,613 que indica una correlación significativamente alta. Así, se confirma la existencia de una relación considerable entre los recursos o elementos destinados a la gestión de cobranza y la morosidad en una universidad privada en Lima durante el año 2022. En conclusión, el 35% de los colaboradores pertenecientes al centro de contacto nacional de la institución educativa privada manifiestan que los recursos o herramientas empleados para la gestión de cobranzas son evaluados como deficientes. (Vivas Huapaya R. 2022).

Las teorías fortalecen y dan un mejor panorama a este estudio. Figuerola (2018) afianzó el tema cobranza preventiva cuando explicó que hace referencia a la posibilidad de que un cliente exhiba incumplimiento por encima de un umbral previamente establecido en las directrices de recuperación. Igualmente, implica la segmentación de clientes en función de dicha probabilidad y, en función de su nivel, se determinará un canal de comunicación y una estrategia de recuperación.

Respecto a la cobranza administrativa, Vio y Morales (2021) expresaron que es una vigilancia continua de la totalidad de los saldos vencidos, dando inicio a las

notificaciones, las cuales pueden adoptar diferentes formas, como comunicaciones telefónicas, envío de cartas o correos electrónicos. Constituye la primera fase del proceso de recuperación, donde se busca obtener un compromiso por parte del deudor para liquidar sus adeudos pendientes.

Sampaolesi (2022) respaldó la dimensión recursos o herramientas para lograr la cobranza cuando expresó que se diseñan con el propósito de optimizar los procedimientos vinculados a la gestión de cobros, con el objetivo de potenciar la eficacia de dichas operaciones. Estas soluciones son aplicables tanto para entidades empresariales como comercios, sin que su dimensión sea un factor determinante.

Adicionalmente, Díaz y Enríquez (2019) respecto a la dimensión recursos o herramientas para lograr la recuperación mencionó que la economía radica en la masa de recursos y el buen uso de los mismos; una parte intrínseca de este proceso es la obtención de fondos, lo cual conlleva a que todo empresario perspicaz haga uso de estos elementos con el propósito de agilizar la acumulación en el menor tiempo posible.

Lahura y Espino (2019) enfatizó sobre la dimensión cartera en situación de incumplimiento, dijo que es la adición de la cartera en estado avanzado de vencimiento (comprendiendo la cartera morosa adicionalmente la cartera sujeta a procesos judiciales de recuperación) y la cartera que ha sido objeto de refinanciar como también reestructurar.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Continental (BBVA Continental, 2023) conceptualizó la variable morosidad de cartera como el estado en la que un deudor incumple sus pagos en el plazo previamente designado. A partir de dicho instante, el deudor será incluido en un registro o catálogo de individuos con morosidad (cartera morosa), en consonancia con los requisitos legales que deben satisfacerse para que dicho proceso se materialice. Asimismo, puntualiza la dimensión modelo de clientes que incumple sus pagos existen distintas categorías o tipos de deudores que es necesario conocer para interactuar al momento de efectuar la cobranza. Deudores contingente-circunstancial: Tienen la voluntad de saldar sus deudas, pero carecen de

recursos líquidos en el momento especificado para el pago, aspiran a cumplir sus compromisos económicos, pero, enfrentan la incapacidad de efectuar el pago debido a problemas puntuales. Deudores negligentes: Poseen la capacidad financiera, pero, carecen de la disposición; con el objetivo de eludir sus responsabilidades, aplazan el pago en la medida máxima, evitando la obligación adquirida.

Bocchio et al. (2022) sobre la dimensión cartera en situación de incumplimiento dijo que representa el contexto de la morosidad y se hace alusión a la cantidad de pagos que un prestatario ha dejado de efectuar previo a la fecha estipulada en el contrato de vencimiento.

Walker y Hyndman (2022) resolvieron sobre la dimensión resultados de la morosidad expresando que los atrasos en los abonos imponen una carga económica al adquirente en términos de menores niveles de competencia entre los suministradores. Asimismo, una sanción normativa aplicada a los retrasos en los pagos no involuntarios, es decir, cuando el comprador toma una decisión consciente de postergar el pago. Esto conlleva a una posible reprogramación y, según la gravedad a una refinanciación.

Rodríguez (2021) la disminución de la tasa de impago mediante la primera variable de este estudio representa un procedimiento esencial, particularmente en organizaciones pertenecientes al ámbito financiero, donde, a través de la apropiada administración de datos, se efectúan evaluaciones exhaustivas de los antecedentes crediticios de los individuos.

Sobre la sexta dimensión, Romeo y Sandler (2021) comentó que el proceso de recuperación de deudas emerge como un componente crucial en la capacidad para elegir por parte del proveedor de préstamos, dado que tiene un impacto directo en sus ingresos. En un escenario ideal en el que la recuperación de deudas se lleva a cabo de manera perfecta y sin costo alguno, los ingresos del prestamista permanecerían invariables ante el posible impago del cliente. Contrariamente, en ausencia de un mecanismo de recuperación de deudas, un incumplimiento por parte del prestatario significa que los prestamistas no obtienen ningún pago, lo que conlleva probablemente a la reducción del conjunto de préstamos que resultan rentables en perspectiva.

Acercas de la tercera dimensión Beck et al. (2018) la utilización de dinero móvil como herramienta de pago con los proveedores incrementa el valor intrínseco de una relación crediticia y, consiguientemente, eleva la disposición del deudor a cumplir con sus obligaciones de pago.

El inicio de una estrategia de cobranza eficaz se basa en la implementación de una política crediticia exhaustiva y en la utilización de herramientas de gestión crediticia para garantizar el cumplimiento de dicha política; en el ámbito de las instituciones financieras, las políticas pueden ser determinantes para lograr un desempeño óptimo, al aprovechar las oportunidades para que los procesos de cobranza sean estratégicamente efectivos y centrados en el cliente (Enoch et al., 2021).

Respecto de los resultados del incumplimiento de pagos: conforme incrementa la acumulación de retrasos en los pagos de una cuenta, el acreedor intensifica sus acciones de recuperación de deuda de manera proporcional. Cada cuota no abonada (o fracción de la misma) deteriora la relación fiduciaria entre la entidad bancaria y el deudor, la cual solo puede tolerarse hasta un límite determinado (Botha et al., 2021). La forma de proceder de un cliente con días de atraso está en función a su idiosincrasia; por consiguiente, las circunstancias que influye en los incumplimientos de pagos son diferentes de los elementos que influyen en el inicio o cambio de la puntualidad a la morosidad (Kim et al., 2018).

Existe correlación entre los incumplimientos de los pagos pactados y los resultados financieros de las entidades bancarias. Los elementos individuales de los créditos en la base de datos de clientes y el nivel de morosidad repercute en los estados financieros de las financieras (Assifuah, 2023).

Es fundamental resolver rápidamente los préstamos morosos pues socavan la sostenibilidad, y el desempeño crediticio de las entidades financieras (Pirgaip y Uysal 2023).

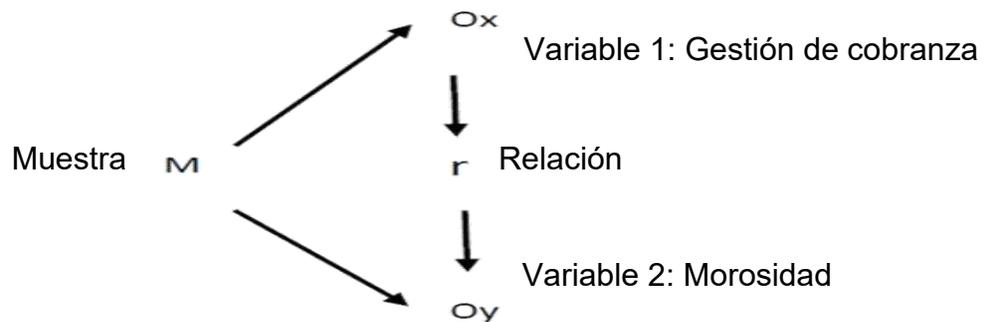
III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: fue básica por causa de las novedosas razones por la cual se pueda conocer la forma de administrar la recaudación y su relación con el incumplimiento de pago. Arias (2017) expresó que la investigación básica o pura se orienta hacia la amplificación de las expresiones o mensajes teóricos inherentes a una específica disciplina científica a través de la formulación de conjeturas, marcos teóricos y preceptos científicos. Asimismo, involucra un quehacer de discernimiento y construcción teórica. En términos adicionales, la investigación básica tiene como objetivo generar instrucción sin conferir primacía a su utilidad y aplicabilidad a corto plazo, persiguiendo el conocimiento por la necesidad propia de indagación. No obstante, sustenta de manera sustancial la infraestructura teórica de la indagación aplicada.

3.1.2 Diseño de investigación: fue no experimental puesto que no se varió intencionalmente la variable, y de corte transversal de nivel correlacional porque el objetivo fue detallar las variables, examinar la correlación de las mismas en un tiempo determinado. Monjarás et al. (2019) concluyó que un diseño de investigación de calidad debe ser pertinente a la interrogante planteada por el investigador. También debe minimizar o prevenir sesgos que pudiesen influir en la alteración de los hallazgos. Además, un diseño adecuado busca optimizar la precisión de la investigación, lo que implica ser sensible en la detección de los efectos atribuidos a la variable independiente (variable1) en comparación con las variables confusas. En última instancia, el diseño debe abordar adecuadamente la noción de potencia en el estudio.

Se muestra el esquema pertinente:



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: gestión de cobranza

- Definición conceptual: de acuerdo a lo que expresó Coronel (2019) consiste en organizar y dirigir las acciones y actividades disciplinarias que fusiona elementos científicos y artísticos, con el propósito de restituir los fondos otorgados, manteniendo la concordancia comercial con el asociado, sin perturbar la negociación.
- Definición operacional: los ejercicios de la gestión de cobranza fueron fundamentados en el uso de las políticas de recuperación para ordenar los procesos y otros indicadores, el cual estará apoyado en la clase de recuperación y los recursos para lograr dicho objetivo.
- Indicadores: se abordaron lo siguiente:

Para la dimensión políticas o lineamientos de cobranza:

Proceso de cobranza, comisiones por productividad y capacitación al personal

Para la dimensión clases de cobranza:

Cobranza preventiva, cobranza presencial y cobranza administrativa

Para la dimensión recursos o herramientas para lograr la cobranza:

Base de datos, sistemas informáticos y notificaciones

- Escala de medición: para medir la primera variable se utilizó el nivel ordinal y la escala de Likert, porque los items mostrados fueron aseveraciones organizadas según nivel de los indicadores

Variable 2: morosidad de cartera

- Definición conceptual: es una situación que tiene como consecuencia en la cartera de clientes según lo que dijo Sánchez et al. (2020) la acumulación de intereses derivados del incumplimiento temporal y financiero de una obligación.
- Definición operacional: es la falta de cumplimiento crediticio configurados en los documentos contractuales; esto tiene como consecuencia una cartera en situación de incumplimiento, identificar al cliente moroso y medir los resultados de la cartera morosa.
- Indicadores: se abordaron lo siguiente:
 - Para la dimensión cartera en situación de incumplimiento:
 - Cartera con avance de vencimiento, cartera en cobranza judicial
 - Para la dimensión modelo de clientes que incumple sus pagos:
 - Deudores contingente-circunstancial, deudores negligentes,
 - Para la dimensión resultados de la morosidad:
 - Créditos refinanciados/reprogramados, mala Clasificación en el sistema financiero
- Escala de medición: para medir la variable 2 se aplicó el nivel ordinal y la escala de Likert, porque los ítems mostrados serán aseveraciones organizadas según nivel de los indicadores

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Se conoció la composición de los elementos las cuales estuvo conformada por 90 Colaboradores (Asesores de negocio) de un banco en la provincia del Santa 2023.

Mucha et al. (2021) la población se define como aquella que ha sido conformada en base a criterios de selección que satisfacen parámetros previamente definidos para propósitos de la investigación. Es finita porque se sabe el valor de los elementos que la conforman

- Criterios de inclusión: los que participaron en el estudio fueron los colaboradores Asesores de Negocio de un banco en la localidad mencionada.
- Criterios de exclusión: los no participantes en esta tarea fueron los clientes y los proveedores del banco

3.3.2 Muestra: se halló con el método matemático población finita (Anexo 3) la cual arroja un valor de 73 Asesores, que según González y Salazar (2009) es una fracción de la población total, donde se elige de manera científica un conjunto de individuos u objetos, siendo cada uno de ellos un elemento representativo del conjunto total.

3.3.3 Muestreo: fue probabilístico, porque el investigador buscó los elementos a estudiar. González y Salazar (2009) indicaron que es una metodología empleada con el propósito de adquirir una o varias muestras de una población dada. Esta operación se efectúa después de haber definido un marco muestral que sea representativo de la población en cuestión, a partir del cual se procede a la elección de aquello que compondrán el patrón, empleando las distintas maneras de muestreo disponibles según la naturaleza del estudio.

3.3.4 Unidad de análisis: fueron los empleados del banco relacionados directamente con las labores exigidas por la organización.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Como técnica se visualiza la encuesta para este trabajo, la que es necesaria para generar la información pertinente en los trabajos requeridos en este estudio; asimismo, el instrumento que se adaptó fue el cuestionario el que estuvo compuesto por 31 items que obedece a 15 indicadores de los cuales 9 pertenece a 3 dimensiones de la primera variable y, 6 indicadores integradas a 3 dimensiones de la segunda variable; los 9 primeros indicadores está compuesto c/u por 2 items excepto el primer indicador que tiene 3, y los otros 6 indicadores está conformado c/u por 2 items; con el fin de demostrar la relación entre las 2 variables.

Para la autenticación del instrumento fue necesario la intervención de 3 profesionales habilitados y expertos en calidad de jueces que brindaron la certificación correspondiente a lo solicitado con el fin de brindar la continuidad al presente estudio.

Para la credibilidad de la técnica e instrumento en mención se efectuó una evaluación piloto para la obtención de la data con el instrumento para ambas variables compuesta por los 31 ítems indicados previamente, estos serán analizados con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Hernandez y Ávila (2020) expresaron que la obtención de información con las técnicas e instrumentos incluyen métodos y acciones destinadas a facilitar la obtención de la información requerida por el investigador para abordar su interrogante de investigación. Además, es crucial que cualquier instrumento empleado en la recopilación de data en un estudio sea fidedigno, imparcial y posea autenticidad.

3.5. Procedimientos:

La forma como se recolectó la data fue con la aplicación de la técnica e instrumento vía el formulario de Google y se realizó a los empleados de un banco en la provincia del Santa. Luego, con el apoyo de los colaboradores se inició la utilización de la herramienta para la obtención de información, además, dicha actividad será respaldado y procesado con elementos tecnológicos que se detalló en lo sucesivo.

3.6. Método de análisis de datos:

Se procedió a utilizar el software Excel, lo obtenido se evaluó con la ayuda de la estadística descriptiva, y así conseguir el grado de las dimensiones y variables para un estudio con el software IBM SPSS Statistics 25.0 a fin de dar precisión a los resultados en mostrar asociación de la variable gestión de recuperación con la cartera morosa; finalmente, probar la hipótesis planteada en este presente estudio con el estadístico Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos:

Gagñay et al. (2020) confirmaron categóricamente respecto a este tema al decir que representa la dimensión del proceder humano donde se establece una distinción entre lo moralmente cortés y lo erróneo. Esta doctrina se caracteriza por revelar los principios éticos inherentes a los seres humanos. Su aplicación no se limita exclusivamente al cumplimiento de las obligaciones morales hacia aquellos que nos rodean, sino que también se extiende a la manifestación de un comportamiento moral en todas las esferas del diario vivir, incluyendo actividades como grupos de trabajo, acuerdos, investigaciones, entre otros. En estos contextos, la ética se convierte en un pilar fundamental para demostrar la ausencia de falsificación y garantizar que las ideas y expresiones sean genuinamente propias, lo que permite su libre divulgación.

Este estudio expresó desarrollo con carácter íntegro sustentado en los lineamientos éticos de nuestra presente institución educativa y los principios APA 7 registrado en los sistemas de la presente universidad. Asimismo, se respetó la cultura, religión género y procedencia de aquellos que participaron en la realización de este estudio de estudio; además, el respeto al medio ambiente, al deber colectivo, político y la diversidad de vida; finalmente, expreso respecto y honestidad a los autores, las citas y fuentes correspondientes para la realización de este importante documento.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos

Tabla 1:

Datos generales de colaboradores

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	35	47,9%
Femenino	38	52,1%
Total	73	100,0%

Interpretación

En la tabla precedente, se aprecia que, del total de colaboradores en un Banco en la provincia del Santa 2023 son de género femenino (52,1%) y un 47,9% era masculino.

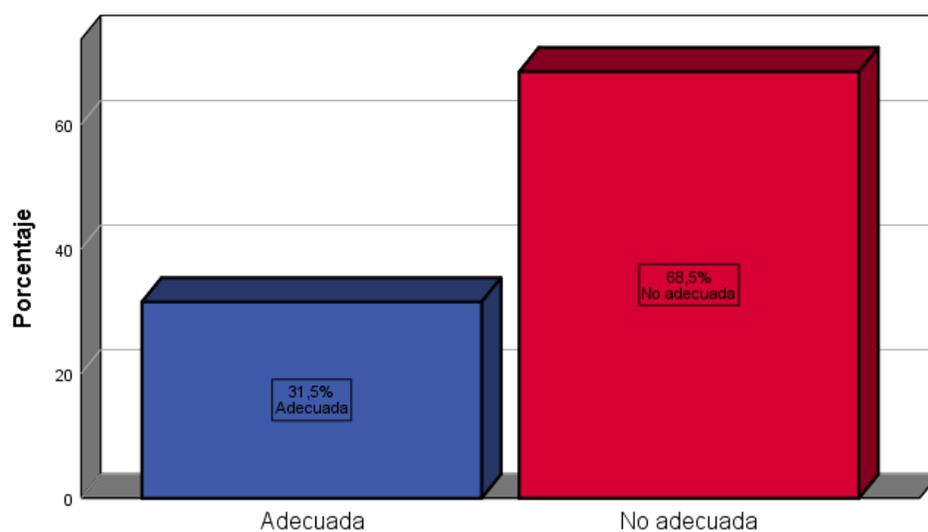
Tabla 2:

Distribución de datos, variable 1: gestión de Cobranza

Gestión de cobranza	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	23	31,5%
No adecuada	50	68,5%
Total	73	100,0%

Figura 1

Distribución de datos



Interpretación

Podemos observar que la gestión de cobranza para los colaboradores de un banco en la Provincia del Santa no es adecuada con un 68,5% y adecuada con 31,5%.

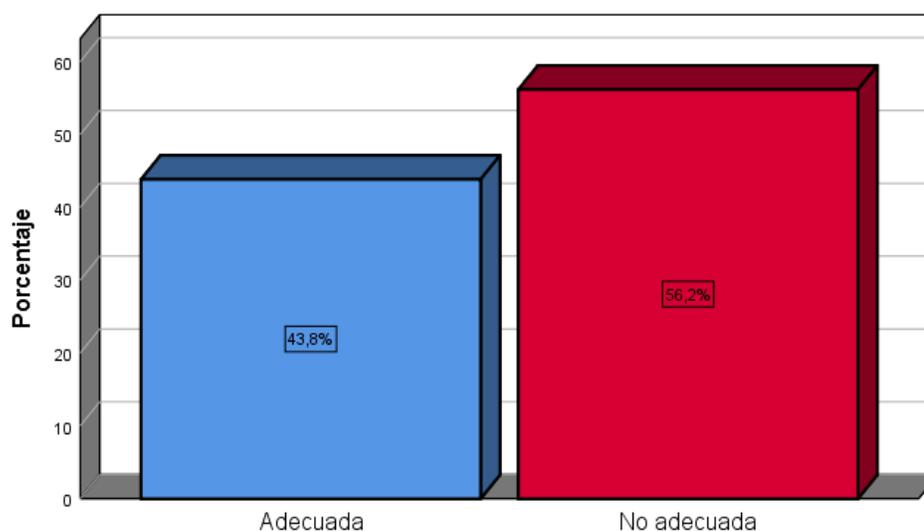
Tabla 3:

Distribución de datos, dimensión 1: políticas o lineamientos de cobranza

Políticas o lineamientos de cobranza	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	32	43,8%
No adecuada	41	56,2%
Total	73	100,0%

Figura 2:

Distribución de datos, dimensión 1: políticas o lineamientos de cobranza



Interpretación

Se aprecia que las políticas o lineamientos de cobranza no son adecuados para los colaboradores de un banco con un 56,2% y adecuados con un 43,8%.

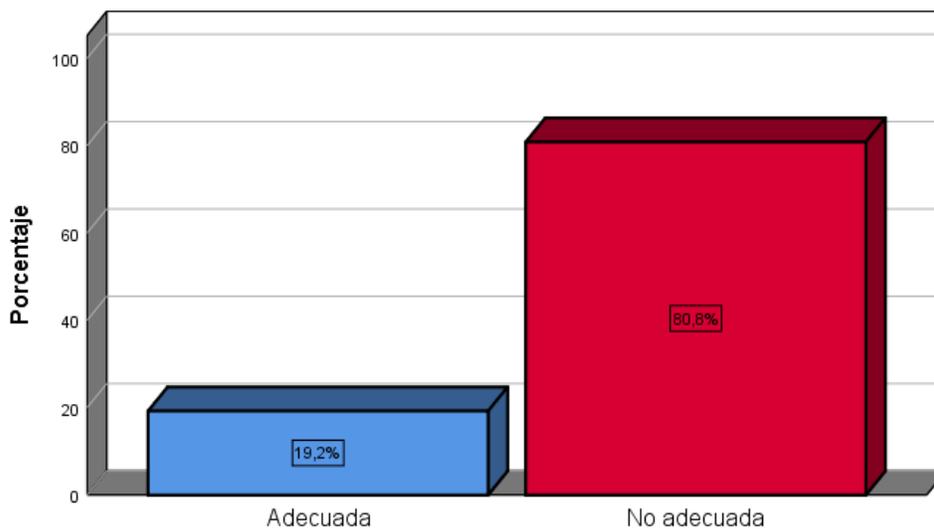
Tabla 4:

Distribución de datos, dimensión 2: clases de cobranza

Clases de cobranza	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	14	19,2%
No adecuada	59	80,8%
Total	73	100,0%

Figura 3:

Distribución de datos, dimensión 2: clases de cobranza



Interpretación

En los elementos precedentes se aprecia que las clases de cobranza que aplican los colaboradores de un banco no son adecuadas con un 80,8% y adecuada con un 19,2%.

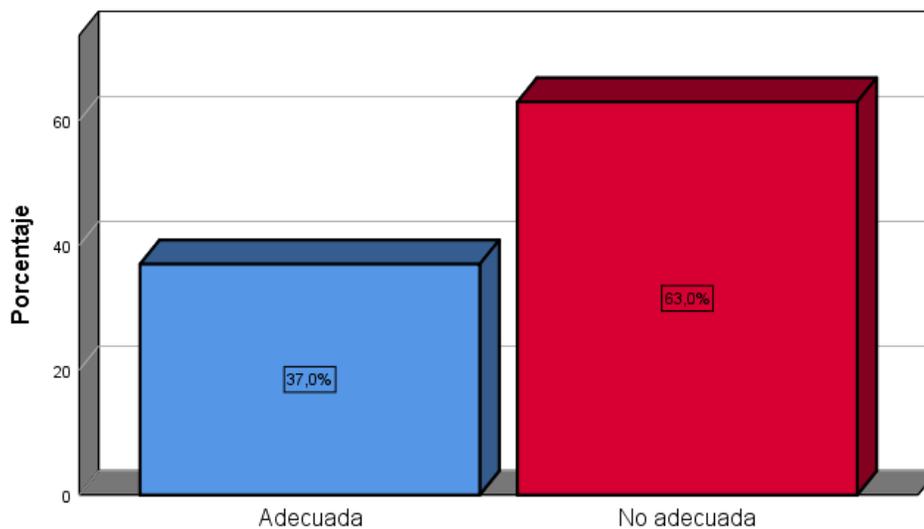
Tabla 5:

Distribución de datos, dimensión 3: recursos o herramientas para lograr la cobranza

Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	27	37,0%
No adecuada	46	63,0%
Total	73	100,0%

Figura 4:

Distribución de datos, dimensión 3: recursos o herramientas para lograr la cobranza



Interpretación

En la tabla y figura líneas arriba podemos apreciar que los recursos o herramientas que utilizan los colaboradores de un banco para lograr la cobranza no son adecuados con un 63,0% y adecuados con 37,0%.

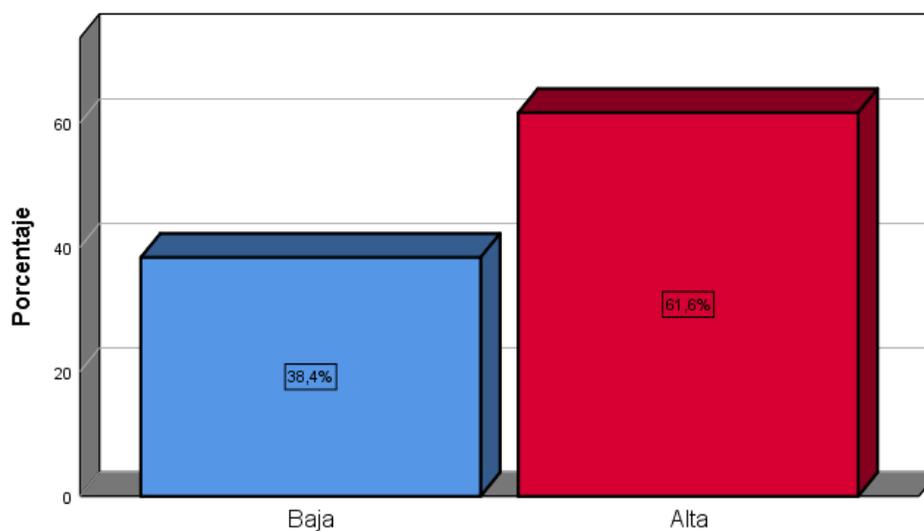
Tabla 6:

Distribución de datos, variable 2: morosidad de Cartera

Morosidad de cartera	Frecuencia	Porcentaje
Baja	28	38,4%
Alta	45	61,6%
Total	73	100,0%

Figura 5:

Distribución de datos, variable 2: morosidad de Cartera



Interpretación

En la presente figura y tabla se resalta que la Morosidad de cartera que consideraron los colaboradores de un banco actualmente tiene un nivel alto de un 61,6% y baja con un 38,4%.

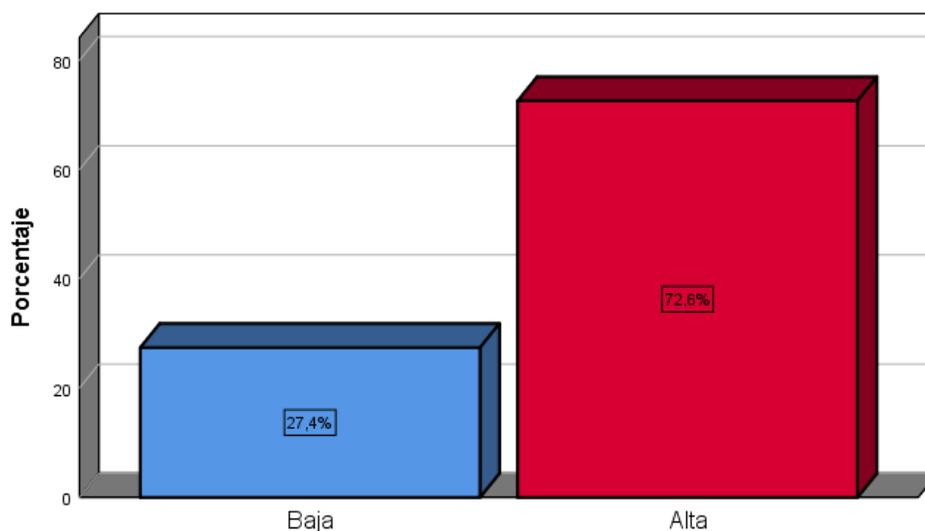
Tabla 7:

Distribución de datos, dimensión 1: cartera en situación de incumplimiento

Cartera en situación de incumplimiento	Frecuencia	Porcentaje
Baja	20	27,4%
Alta	53	72,6%
Total	73	100,0%

Figura 6:

Distribución de datos, dimensión: cartera en situación de incumplimiento



Interpretación

La tabla y figura presenta una alta cartera en situación de incumplimiento con un porcentaje de 72,6% y baja con un 27,4% que reportan los colaboradores de un banco.

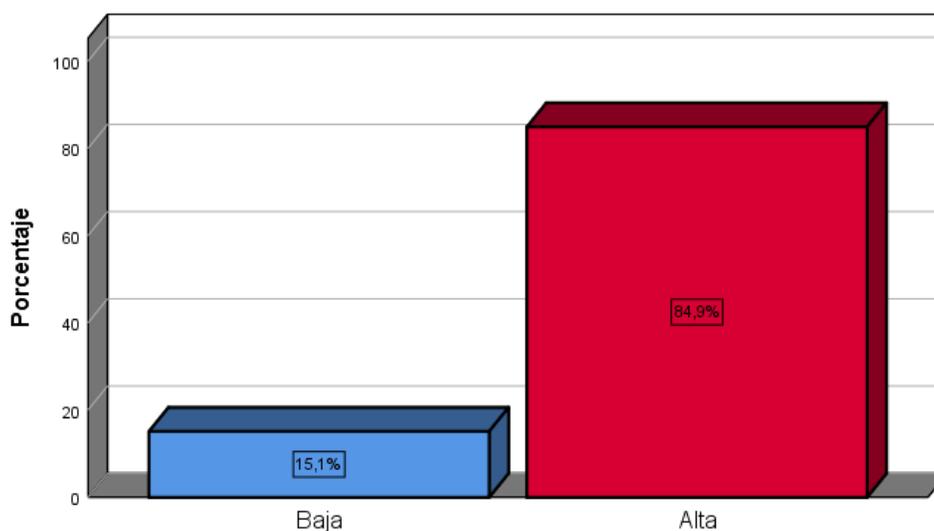
Tabla 8:

Distribución de datos, dimensión 2: modelo de clientes que incumple sus pagos

Modelo de clientes que incumple sus pagos	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	15,1%
Alta	62	84,9%
Total	73	100,0%

Figura 7:

Distribución de datos, dimensión 2: modelo de clientes que incumple sus pagos



Nota: modelo de clientes que incumple sus pagos o tipo de clientes morosos

Interpretación

En la tabla y figura precedente los colaboradores del banco perciben que el modelo de clientes que tienen una capacidad de pago deficiente tiene un nivel alto con un 84,9% y con un modelo bajo con respecto al incumplimiento de pagos, un 15,1%

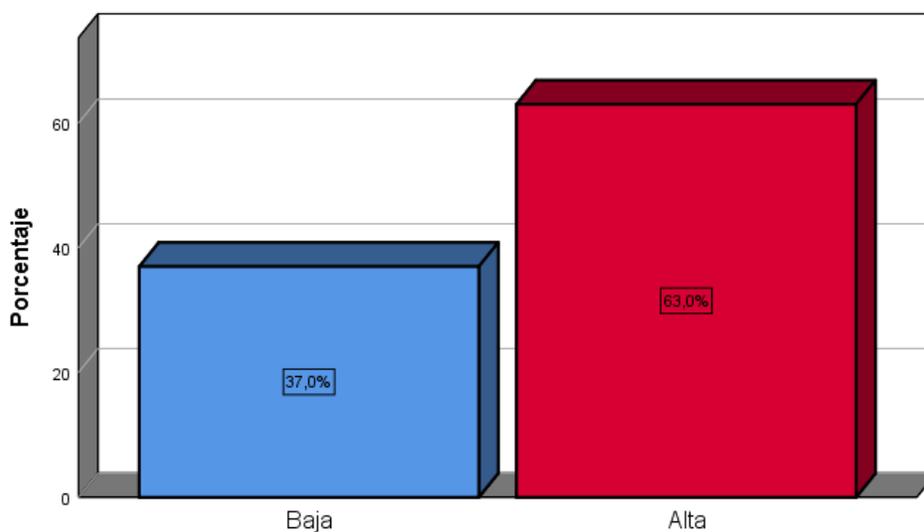
Tabla 9:

Distribución de datos, dimensión 3: resultados de la morosidad

Resultados de la morosidad	Frecuencia	Porcentaje
Baja	27	37,0%
Alta	46	63,0%
Total	73	100,0%

Figura 8:

Distribución de datos, dimensión 3 de la variable 2: resultados de la morosidad



Interpretación

En este caso, la tabla y figura muestra que los resultados de morosidad que consideraron los colaboradores de un banco, tienen un nivel alto de un 63,0% y baja con un 37,0%.

4.2 Estadística inferencial:

El objetivo general: en la tabla 10 se aprecia el cruce de frecuencia y porcentaje entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.

Tabla 10:

Cruce, gestión de cobranza y morosidad de cartera

		Morosidad de cartera		Total	
			Baja	Alta	
Gestión de cobranza	Adecuada	Recuento	14	9	23
		% del total	19,2%	12,3%	31,5%
	No adecuada	Recuento	14	36	50
		% del total	19,2%	49,3%	68,5%
Total	Recuento	28	45	73	
	% del total	38,4%	61,6%	100,0%	

Interpretación

Según el cruce de porcentajes en la tabla, la gestión de cobranza no es adecuada con un 49,3% con alta la morosidad de cartera de los colaboradores de un banco de la Provincia del Santa.

Tabla 11:*Prueba de correlación, gestión de cobranza y morosidad de cartera*

			Gestión de Cobranza	Morosidad de Cartera
Rho de Spearman	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,314**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	73	73
	Morosidad de cartera	Coeficiente de correlación	,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El resultado obtenido del P valor (Sig.=0.007) es menor de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alterna (H_a); por consiguiente, existe una relación significativa entre gestión de cobranza y morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023, con un coeficiente de correlación de rho Spearman positiva baja con un valor de 0,314.

Objetivo específico 1: en la tabla 12 se observa el cruce de frecuencia y porcentaje entre la política o lineamientos de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.

Tabla 12:

Cruce, políticas o lineamientos de cobranza y morosidad de cartera

		Morosidad de cartera		Total	
		Baja	Alta		
Políticas o lineamientos de cobranza	Adecuada	Recuento	19	13	32
		% del total	26,0%	17,8%	43,8%
	No adecuada	Recuento	9	32	41
		% del total	12,3%	43,8%	56,2%
Total		Recuento	28	45	73
		% del total	38,4%	61,6%	100,0 %

Interpretación:

Según el cruce de porcentajes, las Políticas o lineamientos de cobranza no son adecuadas con un 43,8% con alta la morosidad de cartera de los colaboradores de un banco de la Provincia del Santa.

Tabla 13:*Prueba de correlación, políticas o lineamientos de cobranza y morosidad de cartera*

		Rho de Spearman	Políticas o lineamientos de cobranza	Morosidad de Cartera
Rho de Spearman	Políticas o lineamientos de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	73	73
	Morosidad de Cartera	Coefficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El resultado obtenido del P valor (Sig.=0.001) es menor de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la alterna (H_a); por consiguiente, existe una relación significativa entre Políticas o lineamientos de cobranza y Morosidad de Cartera en Colaboradores de un Banco, Provincia del Santa 2023, con un coeficiente de correlación de rho Spearman positiva baja con un valor de 0,382.

Objetivo Específico 2: la tabla 14 nos muestra el cruce de frecuencia y porcentaje entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.

Tabla 14:

Cruce, clases de Cobranza y morosidad de cartera

			Morosidad de cartera		Total
			Baja	Alta	
Clases de Cobranza	Adecuada	Recuento	9	5	14
		% del total	12,3%	6,8%	19,2%
	No adecuada	Recuento	19	40	59
		% del total	26,0%	54,8%	80,8%
Total	Recuento		28	45	73
	% del total		38,4%	61,6%	100,0%

Interpretación:

Según el cruce de porcentajes en la tabla, las clases de cobranza no son adecuadas con un 54,8% con alta la morosidad de cartera de los colaboradores de un banco de la Provincia del Santa.

Tabla 15:*Prueba de correlación, clases de cobranza y morosidad de cartera*

			Clases de Cobranza	Morosidad de Cartera
Rho de Spearman	Clases de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,260**
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	73	73
	Morosidad de cartera	Coeficiente de correlación	,260**	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El resultado obtenido del P valor (Sig.=0.026) es menor de significancia 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la alterna (H_a); por consiguiente, existe una relación significativa entre clases de cobranza y morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023, con un coeficiente de correlación de rho Spearman positiva baja con un valor de 0,260.

Objetivo Específico 3: en la tabla 16 se aprecia el cruce de frecuencia y porcentaje entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa.

Tabla 16:

Cruce, recursos o herramientas para lograr la cobranza y morosidad de cartera

			Morosidad de cartera		Total
			Baja	Alta	
Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Adecuada	Recuento	14	13	27
		% del total	19,2%	17,8%	37,0%
	No adecuada	Recuento	14	32	46
		% del total	19,2%	43,8%	63,0%
Total		Recuento	28	45	73
		% del total	38,4%	61,6%	100,0%

Interpretación:

Según el cruce de porcentajes en la tabla 16, se evidencia que los recursos o herramientas para lograr la cobranza no son adecuados y se ve reflejado en una morosidad de cartera alta con un 43,8%.

Tabla 17:

Prueba de correlación, recursos o herramientas para lograr la cobranza y morosidad de cartera

			Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Morosidad de Cartera
Rho de Spearman	Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,213**
		Sig. (bilateral)	.	,071
		N	73	73
	Morosidad de cartera	Coeficiente de correlación	,213**	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	.
		N	73	73

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

Interpretación:

El resultado obtenido del P valor (Sig.=0.071) es mayor a la significancia 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0); por consiguiente, no existe relación entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.

V. DISCUSIÓN

Cuando la cobranza es bien gestionada, los niveles de morosidad en la cartera de los colaboradores es controlada, de modo que, no afecta los estados financieros de la organización. Este tema es sumamente importante para los Bancos, porque la rentabilidad de las carteras y la liquidez que ellas generan está en función a los pagos puntuales de cada cliente. Para ampliar lo mencionado, en este estudio se planteó ciertos objetivos que nos ayudaron a conocer un poco más la relación entre estos 2 temas interdependientes.

El objetivo general tuvo como resultado una relación relevante entre la primera variable y la segunda de este estudio, con un c.c RS de 0,314 positiva baja; asimismo, en las tablas cruzadas se aprecia que la administración de recobro no es pertinente en un 49.3% y por lo tanto la morosidad de cartera es alta, es decir, no se puede controlar adecuadamente debido a la mala gestión de las cobranzas, eso afectará a los indicadores de liquidez de la entidad financiera, por esa razón, la buena práctica en las cobranzas altera positivamente los indicadores de morosidad en la cartera de los colaboradores.

Esto se vincula al estudio de la tesista Inga Altamirano (2018) cuando identificó una sólida correlación que resalta su singularidad de la manera en que una variable impacta en la otra, según la estadística de Pearson se expresa como 0,695; la conclusión extraída es que una gestión de cobranza más efectiva y competente se asocia con niveles reducidos de morosidad en la cartera; de esa manera, estas 2 variables tienen relevancia y eso se manifiesta en la forma como se relacionan.

Asimismo, el gestionar eficientemente las cobranzas requiere conocimiento y destrezas que fácilmente se puede adquirir en una capacitación según lo que compartió Requejo Torres (2020) al decir que cuando el personal posea la formación adecuada, estará en condiciones de reconocer las modalidades y tácticas que les permitan prevenir la ocurrencia de pérdidas en las carteras. De esa manera podemos predecir las competencias de los colaboradores cuando apliquen aquello que se les enseñó.

Por otro lado, las políticas o lineamiento de cobranza son parte de la 1ra variable como objetivo específico 1, cuyo resultado indica que no son adecuadas en un 43.8%,

siendo la consecuencia una mora descontrolada, es decir, una mora alta; asimismo, existe una relación significativa con un RS de 0,382 positiva baja porque se desarrollan juntas al presentar porcentaje alto en los estudios. No obstante Vilca Mamani y Torres-Miranda (2021) contrastó con sus resultados al indicar que guardan una correlación Rho Spearman de -,435 sustancial y adversa (negativa) moderada con el indicador de incumplimiento, lo que indica que, si las políticas son bien aplicadas, la morosidad será menor.

También, Neyra, et al. (2021) indicó que cuando las organizaciones carecen de procedimientos adecuados para la cobranza y la disminución de la morosidad, esto no contribuirá a una gestión eficiente. Por lo tanto, se deduce que la implementación de un manual de operaciones resultaría crucial para la empresa, ya que facilitaría la evaluación efectiva de los clientes y la administración de la cobranza, apreciándose así una reducción en préstamos vencidos.

Por esa razón, es necesario que el banco realice una mejora en los lineamientos q le permita mejorar los indicadores de morosidad en la cartera de los colaboradores; asimismo, el control de la aplicación responsable de estas directrices en los colaboradores fortalecería la gestión, tanto en las áreas de negocio, recuperaciones y operaciones, tal como lo indicó Martínez et al. (2022). cuando dijo que el desempeño eficaz de las obligaciones del personal en estas áreas facilita la mejora de los resultados de manera integral; esto no solo se traduce en una calificación mejorada de la cartera de clientes que reciben créditos, sino también en relación con el desarrollo organizacional global de la empresa.

Finalizando el primer obj. específico, uno de los lineamientos que puede ayudar a reducir la morosidad son los incentivos, según lo dijo Cabanillas y Leyva (2018), los estímulos laborales respecto a las cobranzas presentan una consecuencia respetable en las labores de los empleados de la compañía, mejorando su productividad y eficacia al alcanzar los objetivos asignados. Esto se traduce en la superación de los niveles de morosidad y contribuye a la creación de una empresa más rentable.

Respecto al segundo objetivo específico, el resultado indica que existe una relación notable con un ρ Spearman de 0,260 positiva baja. Este efecto indica que las clases o tipos de cobranza no son adecuados idealmente y que por lo tanto se requiere una mejora en la forma como se aplica estos tipos de recuperación; afianzando el recurso, el tesista Vivas Huapaya R. (2022) que los empleados destinados a la recuperación de activos consideran de nivel bajo el uso de los tipos o clases de recuperación cuando expresó que los hallazgos indicaron una conexión significativa entre las categorías de recuperación de fondos y la tasa de incumplimiento en la cartera financiera de una institución académica.

Esto se demostró a través del uso del c. de c. Pearson, arrojando un dato de 0,537, destacando correlación moderada entre los elementos mencionados. Asimismo, uno de las clases de cobranza que ayuda a minimizar los estados morosos es la cobranza preventiva, López y Velástegui (2021) indicaron que la práctica de la gestión preventiva de cuentas constituye un tipo convencional que, si bien no ejerce presión directa sobre el cliente para la liquidación de sus obligaciones, demuestra ser eficaz al prevenir la necesidad de recurrir a métodos más rigurosos de cobranza y minimiza situaciones adversas para el cliente.

Finalmente, acerca del último objetivo específico, refleja que no existe una relación significativa entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y morosidad de cartera; cabe resaltar que no se relacionan por el simple hecho de no presentar variación coherente entre los elementos que conforman este objetivo final; además, requiere de una mejora constante de las herramientas que la entidad presenta y el uso de las mismas por parte de sus colaborados. A diferencia de lo encontrado en este estudio, Vivas (2022) demostró q si existía una relación entre esta última hipótesis específica cuando expresó que los resultados ponen de manifiesto una asociación entre los recursos o componentes empleados para llevar a cabo la administración de cobranzas y la morosidad; esto se define mediante el análisis del factor de Pearson cuya estimación es 0,613, indicando una correlación significativamente elevada.

De esta manera, se corrobora la existencia de una relación considerable entre los recursos o elementos destinados a la gestión de cobranzas y la morosidad en una Institución educativa superior privada en Lima durante el 2022. En resumen, el 35% de los colaboradores del centro de contacto de la organización indicada expresan que los recursos o herramientas utilizados para la gestión de cobranzas son evaluados como deficientes. Sin embargo, los resultados obtenidos en este último objetivo son consecuencias del mal uso de las herramientas o recursos por falta de capacitación destreza iniciativa enfocados en el cliente, según lo que mostró cuando dijo que impartir formación a nuestros colaboradores es esencial para llevar a cabo esta gestión, ya que preservar la credibilidad de nuestros usuarios es imperativo.

La limitación de este estudio fue el alcance a la poca población por temas de recursos monetarios, por esa razón, para futuras investigaciones es recomendable extender a las otras oficinas de la empresa

VI. CONCLUSIONES

Primera. Respecto al objetivo general se concretó la existencia de una correlación entre las variables gestión de cobranza y morosidad de cartera, siendo esta última alta debido al mal manejo de las recuperaciones; se ratificó aplicando el estadístico R. de S. con un grado de correlación positiva baja bilateral de 0,314, obteniendo un nivel de significancia de (Sig. $0.007 \leq 0.05$)

Segunda. Acerca del objetivo específico uno, se halló una correlación entre políticas o lineamientos de cobranza y morosidad de cartera a, esta última de alto nivel a causa de la baja efectividad de las normas; se confirmó con el aplicativo estadístico Rho de Spearman con un grado de correlación positiva baja bilateral de 0,382, obteniendo un nivel de significancia de (Sig. $0.001 \leq 0.05$)

Tercera. En función al objetivo específico dos, se encontró existencialmente una correlación entre clases de cobranza y morosidad de cartera, el cual tiene un comportamiento alto por el mal uso de los tipos de recobro; se validó utilizando el estadístico RS con nivel correlación positiva baja bilateral de 0,260, obteniendo un grado significancia de (Sig. $0.026 \leq 0.05$)

Cuarta. Referente al objetivo específico tres, se concluyó que no existe una relación significativa entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y morosidad de cartera en colaboradores de un banco, porque consecuentemente los valores de esta dimensión no impactan en la segunda variable; esto se obtuvo con un nivel de significancia (Sig. $0.071 \leq 0.05$)

VII RECOMENDACIONES

Primera. Se recomendó al Líder Regional del banco llevar un mejor control sobre los ejercicios de recuperación con el fin de controlar los retrasos en los pagos, supervisión a los Asesores de negocio y seguimiento de su proceder respecto a la forma de minimizar el indicador de morosidad, esto ayudará a que cada cartera mantenga la rentabilidad pertinente para el empleado y la Institución.

Segunda. Como lineamiento o políticas de cobranza, se aconsejó al gerente regional mejorar las comisiones del indicador relacionado a las recuperaciones, esto con el fin de mantener motivado a los colaboradores para la gestión de cobranza; cuando los incentivos son atractivos, estos tienen un impacto en el aspecto económico de los colaboradores y en la rentabilidad del banco.

Tercera. Se sugirió enfáticamente al subordinante de la región que los colaboradores del banco sean eficientes con el uso de las clases o tipo de cobranza, en primera instancia, anticiparse al vencimiento del crédito para evitar contratiempos - la mora temprana suele tener mejor resultados cuando se gestiona adecuadamente - mantener la firmeza una vez vencido el crédito y finalmente administrar la cobranza presencial de sus carteras.

Cuarta. El banco presentó recursos para la gestión, no obstante, estos no fueron aprovechados eficientemente por los colaboradores, por esa razón, se indica al líder en mención que los funcionarios utilicen pertinentemente estas herramientas en especial el App de la institución, porque esto permite el seguimiento constante y específico de cada cliente moroso.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo*, 3(1), 64-83. https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/320130761_Efectividad_y_eficiencia_de_la_investigacion_tecnologica_en_la_universidad/links/59cf973a4585150177ee1be5/Efectividad-y-eficiencia-de-la-investigacion-tecnologica-en-la-universidad.pdf
- Assifuah-Nunoo, E. (2023). The Effect of Loan Portfolio Management on the Performance of Banks in Ghana. *Journal of Engineering Applied Science and Humanities*, 8(2), 143-163. <https://jeashjournal.com/index.php/ojs/article/view/109>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Continental. (17 de mayo de 2022). *Que es la morosidad y qué consecuencias tiene*. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Bazalar Colchado C., y Higa Aguilar J. (2023). *Estrategias de cobranzas y morosidad de Global Machinery Rental Corporation SAC, distrito Lurigancho, período 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114594>
- Beck T., Pamuk H., Ramrattan R., y Uras B. (2018). Payment instruments, finance and development. *Journal of Development Economics*, 133, 162-186. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304387818300075>
- Bernal Neyra., B., Segura Ojeda., B., y Oblitas Otero, M. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095.
- Bocchio C., Crook J., y Andreeva, G. (2022). The impact of macroeconomic scenarios on recurrent delinquency: A stress testing framework of multi-state models for mortgages. *International Journal of Forecasting*, 39(4), 1655-1677. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0169207022001145>

- Botha A., Beyers C., y De Villiers, P. (2021). Simulation-based optimisation of the timing of loan recovery across different portfolios. *Journal Expert Systems with Applications*, 177, 114878. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.114878>
- British Broadcasting Corporation, Corporación Británica de Radiodifusión (22 de diciembre de 2020) *Las 6 economías de América Latina que más cayeron en 2020*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-55418674>
- Cabanillas Morales F., y Leyva Bolaños E. (2018). *Incidencia de los incentivos laborales en el rendimiento de los colaboradores del Área de Cobranza, de la Empresa Financiera " Mi Banco"; Cajamarca, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/832>
- Chiriani-Cabello J., Alegre-Brítez M., y Chung C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (11 de marzo de 2021)“*La pandemia provoca aumento en los niveles de endeudamiento de los países de la región y pone en peligro la reconstrucción sostenible y con igualdad*” <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-provoca-aumento-niveles-endeudamiento-paises-la-region-pone-peligro-la>
- Coronado Rentería, Y., y Garcés Carrión, C. (2018). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa Inversiones Valle & SOL EIRL Chiclayo 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6120>
- Coronel Hoyos, M. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* [Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/6642>
- Curihuaman Valverde, V. (2021). *Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una empresa privada de Lima, Cercado de Lima, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73388>

- Díaz, L., y Flores Enriquez, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Enoch, E., Digil, A., y Arabo, U. (2021). *Evaluating the Effect of Credit Collection Policy on Portfolio Quality of Micro-Finance Bank*. arXiv preprint arXiv:2105.10991. *International Journal of Business and Management Invention*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2105.10991> or <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2105/2105.10991.pdf>
- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huamaní, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., y Mamani Monrroy, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 37 - 49. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Figuerola Duthurburu, K. (2018) *Identificación de mejoras en el proceso de cobranza preventiva y temprana de productos de banca personal del Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)* [Tesis de Maestría, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/3888>
- González, R., y Salazar, F. (2009). *Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación*. [Doctoral dissertation]. https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=1RrjE0cAAAAJ&citation_for_view=1RrjE0cAAAAJ:Sjul4pbJlxcC
- Hernandez Mendoza, S., y Duana Avila , D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. Epub 27 de mayo de 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>.
- Inga Altamirano (2018). *Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel*

- de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25940>
- Inguillay Gagñay, L., Tercero Chicaiza, S., y López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Instituto Peruano de economía (01 de abril de 2023) *El sistema financiero peruano puede soportar una crisis.* <https://www.ipe.org.pe/portal/el-sistema-financiero-peruano-puede-soportar-una-crisis/#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20la%20tasa,3%25%20a%20fines%20del%202022.>
- Instituto Peruano de economía (03 julio de 2023) “*Economía de Ancash tuvo su peor caída en tres años durante el primer trimestre del 2023*” <https://www.ipe.org.pe/portal/economia-de-ancash-tuvo-su-peor-caida-en-tres-anos-durante-el-primer-trimestre-del-2023/#:~:text=Econom%C3%ADa%20de%20%C3%81ncash%20tuvo%20su,durante%20el%201T%20de%202023>
- Jiménez, L. (2020). Impacto De La Investigación Cuantitativa En La Actualidad. *Revista científica Convergence Tech*, 4(1), 59–68. <https://doi.org/10.53592/convtech.v4i1V.35>
- Kim, H., Cho, H., y Ryu, D. (2018). An empirical study on credit card loan delinquency. *Journal Economic systems*, 42(3), 437-449. <https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2017.11.003>
- Lahura, E., y Espino, F. (2019). *Non-performing portfolio in foreign currency and the real exchange rate: Evidence for Peru 2003-2018.* <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2019/documento-de-trabajo-009-2019.pdf>
- Martinez Fernandez, F., Collazos Vargas, M., y Castro Suárez, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Masaquiza M. (2023). *Recuperación de la cartera vencida sobre impacto del covid 19*

- en el pago de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda, sucursal Salasaca* [tesis de Licenciatura Universidad Regional Autónoma De Los Andes “UNIANDÉS”].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16429>
- Monjarás Ávila , A., Bazán Suarez, A., Pacheco- Martínez, Z., Rivera Gonzaga, J., Zamarripa Calderón, J., y Cuevas Suárez, C. (2019). Diseños de Investigación. *Revista de Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 8(15), 119-122.
<https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Mucha-Hospinal, L., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M., y Alania-Contreras, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos. Revista Científica de ciencias sociales y Humanidades.*, 12(1), 50–57.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>.
- Pirgaip, B., y Uysal, A. (2023). *The impact of non-performing loan sales on the stock market: The role of corporate governance in an emerging market. Journal Borsa Istanbul Review*, 23(3), 674-684. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2023.01.006>
- Pizzán-Tomanguillo, N., García Delgado, E., Rosales Bardalez, C., y Pizzán-Tomanguillo, L. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios*, 3(1), 462–477. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Ramírez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión].
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3416>
- Requejo Torres, H. (2020). *Estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario-agencia Chota-2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan].
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7243>
- Rodríguez, V. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(13), 5593-5604.

- https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Collection+management+to+reduce+delinquency+in+financial+institutions+in+Peru&btnG=
- Romeo, C., y Sandler, R. (2021). The effect of debt collection laws on access to credit. *Journal of Public Economics*, 195, 104320. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104320>
- Sampaollesi, B (07 de junio del 2022) *4 Herramientas de Gestión de Cobranza Útiles Para Colegios*. Aulicum. <https://aulicum.com/blog/herramientas-de-gestion-de-cobranza/>
- Sanchez Delgado, D., y Pacheco Rojas, E. (2020). Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad Micro Empresa de Mi Banco, Jaén. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46390>
- Toro, J., y Hurtado, I. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: Ediciones CEC. SA. Disponible en: https://books.google.com.cu/books/about/Paradigmas_Y_Metodos_de_Investigacion_en.html?hl=es&id=pTHLXXMa90sC&redir_esc=y
- Uquillas, A., y Tonato, R. (2022). Inter-portfolio credit risk contagion including macroeconomic and financial factors: A case study for Ecuador. *Journal Economic Analysis and Policy*, 73, 299-320. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2021.11.006>
- Vilca Mamani, C., y Torres-Miranda, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70 - 85. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Vio Coronil, A., y Morales Morales, E. (2021). *Proceso de cobranza administrativa de la Tesorería Regional Santiago Oriente: una propuesta de mejoramiento 2020*. [Tesis de Ingeniería, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/6069>
- Vivas Huapaya, R. (2022). Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una universidad privada. Lima, 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97056>
- Walker, M. J., y Hyndman, K. B. (2022). Late Payments in Procurement: A Theoretical

and Experimental Investigation. Available at SSRN 3752360.
<https://ssrn.com/abstract=3752360> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3752360>

Wadud, M., Ahmed, H. J. A., y Tang, X. (2020). Factors affecting delinquency of household credit in the US: Does consumer sentiment play a role? *The North American Journal of Economics and Finance*, 52, 101132.
<https://doi.org/10.1016/j.najef.2019.101132>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
1. Gestión de Cobranza	Coronel Hoyos (2019) Indica que la gestión de cobranza son acciones y actividades disciplinarias que fusiona elementos científicos y artísticos, con el propósito de restituir los fondos otorgados, manteniendo la concordancia comercial con el asociado, sin perturbar la negociación	Los ejercicios de la gestión de cobranza están fundamentados en el uso de las políticas de recuperación para ordenar los procesos y otros indicadores, el cual está apoyado en la clase de recuperación y los recursos para lograr dicho objetivo.	Políticas o lineamientos de cobranza	Proceso de cobranza	Cuestionario	Likert
				Comisiones por productividad		
				Capacitación al personal		
			Clases de Cobranza	Cobranza preventiva		
				Cobranza administrativa		
				Cobranza presencial		
			Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Base de datos		
				Sistemas informáticos		
				Notificaciones		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
2. Morosidad de cartera	<p>Es una situación que tiene como consecuencia en la cartera de clientes según Espinoza Sánchez et al. (2020) la acumulación de intereses derivados del incumplimiento temporal y financiero de una obligación.</p>	<p>Es el incumplimiento de los pagos establecidos en el contrato, esto tiene como consecuencia una cartera en situación de incumplimiento, identificar al cliente moroso y medir los resultados de la morosidad de la cartera de clientes</p>	<p>Cartera en situación de incumplimiento</p>	<p>Cartera con avance de vencimiento</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Likert</p>
				<p>Cartera cobranza judicial</p>		
			<p>Modelo de clientes que incumple sus pagos</p>	<p>Deudores contingente-circunstancial</p>		
				<p>Deudores negligentes</p>		
			<p>Resultados de la morosidad</p>	<p>Créditos refinanciados/re programados</p>		
				<p>Mala Clasificación en el sistema financiero</p>		

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Gestión de cobranzas		Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, provincia del Santa 2023?</p> <p>Problema específico 1. ¿Qué relación hay entre las políticas o lineamientos de cobranza con la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023? 2. ¿Qué relación hay entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023? 3. ¿Qué relación hay entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023?</p>	<p>Objetivo general Consiste en establecer relación entre la gestión de cobranza y su relación con la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del santa 2023,</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre las políticas o lineamientos de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. 2. Definir la relación entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. 3. Determinar la relación entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023.</p> <p>Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre la política o lineamientos de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. 2. Existe relación significativa entre las clases de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023. 3. Existe relación significativa entre los recursos o herramientas para lograr la cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, Provincia del Santa 2023</p>	<p>Políticas o lineamientos de cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de cobranza ➤ Comisiones por productividad ➤ Capacitación al personal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnica e instrumento de recolección de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario ➤ Población, muestra y muestreo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Población: 90 ▪ Muestra: 73 ▪ Muestreo: No probabilístico ➤ Escala: Likert ➤ Enfoque: Cuantitativo ➤ Tipo y diseño de investigación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Básica ▪ No experimental ➤ Nivel: Correlacional
<p>Clases de Cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cobranza preventiva ➤ Cobranza presencial ➤ Cobranza administrativa 				
<p>Recursos o herramientas para lograr la cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Base de datos ➤ Sistemas informáticos ➤ Notificaciones 				
<p>Variable 2: Morosidad de cartera</p>					
<p>Cartera en situación de incumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cartera con avance de vencimiento ➤ Cartera cobranza judicial 				
<p>Modelo de clientes que incumple sus pagos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deudores contingente-circunstancial ➤ Deudores negligentes 				
<p>Resultados de la morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créditos refinanciados/reprogramados ➤ Mala Clasificación en el sistema financiero 				

ANEXO 3. FÓRMULA PARA HALLAR LA MUESTRA FINITA

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	90
NC	95.00%
Z	1.96
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

$\frac{86.43282347}{1.182864705}$

"n" = **73.07**
Tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Anexo 04: Fiabilidad – Alfa Cronbach

Gestión de cobranzas

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	19

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. El banco tiene procesos de cobranza pertinente para los colaboradores	69,21	87,999	,397	,883
2. Los procesos de cobranza del banco ayudan al logro del objetivo	69,16	86,195	,546	,878
3. Los colaboradores siguen los tiempos establecidos de cobranza de acuerdo a las políticas	69,34	88,978	,337	,885
4. Las comisiones de productividad son acordes a las expectativas	70,11	84,404	,535	,878
5. Las comisiones de productividad son efectuadas puntualmente	69,22	86,174	,451	,881
6. El banco capacita frecuentemente a los colaboradores en políticas de cobranza	69,70	84,491	,557	,877

7. El banco realiza una retroalimentación de la capacitación políticas de cobranza	69,64	83,316	,646	,874
8. Los colaboradores del banco realizan la cobranza de manera preventiva	69,42	87,581	,474	,880
9. La cobranza preventiva es resultante para los colaboradores y el Banco	69,10	90,116	,438	,881
10. La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores	69,10	87,893	,618	,877
11. El seguimiento a la cobranza presencial es constante	69,38	84,018	,718	,872
12. La cobranza Administrativa (gestión del Pise 9) es realizada adecuadamente	69,22	87,757	,585	,877
13. La cobranza Administrativa (gestión del Pise 9) Beneficia a los colaboradores y el banco	69,18	87,510	,479	,880
14. La base de datos que proporciona el banco es adecuada	69,36	85,844	,582	,876
15. La base de datos es gestionada pertinentemente por los colaboradores	69,22	86,285	,699	,874

16. El banco tiene sistemas informáticos adecuados para la gestión de cobranza	69,29	86,874	,627	,876
17. El banco utiliza medios electrónicos - redes sociales para la gestión de cobranza	70,08	90,188	,184	,895
18. Las notificaciones de cobranza son realizadas de acuerdo a ley	69,10	87,782	,627	,876
19. Las notificaciones de cobranza son firmadas por el titular del crédito	69,62	88,323	,479	,880

Morosidad de cartera

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
20. Los colaboradores tienen créditos vencidos en su cartera	41,08	28,104	,290	,717
21. Los créditos vencidos afectan al colaborador y al banco	40,33	29,418	,407	,704
22. Los colaboradores tienen o tuvieron créditos en cobranza judicial (UDEEC)	41,07	26,704	,358	,708
23. Los clientes y saldos de los créditos en cobranza judicial (UDEEC) afectan a los colaboradores y al banco	40,64	29,455	,262	,718
24. Los colaboradores del banco conocen al cliente deudor contingente-circunstancial (con voluntad/sin o poca liquidez)	40,74	29,084	,433	,701

25. Los clientes contingentes-circunstanciales (con voluntad/sin o poca liquidez) son tratados de acuerdo a las leyes del consumidor	40,74	28,556	,444	,698
26. Los colaboradores del banco establecen gestión específica para los clientes deudores negligentes	40,84	28,556	,374	,704
27. La cartera de los colaboradores tienen clientes deudores negligentes	41,00	27,444	,417	,698
28. Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos refinanciados en sus carteras	41,73	26,146	,473	,688
29. Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos reprogramados en sus carteras	41,40	27,632	,402	,700
30. Los colaboradores del banco tienen > cantidad de clientes con mala calificación	41,92	26,965	,366	,706
31. Los colaboradores del banco no atienden a clientes con mala calificación	40,36	30,594	,158	,729

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La encuesta se llevó a cabo por formulario Google y se utilizó el siguiente formato con el consentimiento informado que se detalla en la imagen:

Encuesta gestión de cobranza y la morosidad de cartera

Encuesta para evaluar la relación gestión de cobranza con la morosidad de cartera en los colaboradores de un banco, Provincia del santa, 2023. Marcar con (x) la opción que considere pertinente. Sólo una alternativa según elección, se sugiere la sinceridad posible. Si requiere apoyo no dude en manifestar al personal responsable. Valores de las respuestas:

1. Muy desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo.

danyuceda@gmail.com [Cambiar cuenta](#)  Se guardó el borrador

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Registrar danyuceda@gmail.com como el correo electrónico que se incluirá en mi respuesta

Consentimiento informado *

Estimado participante usted puede participar o no participar en el presente estudio. Se presentará 31 afirmaciones sobre el tema descrito anteriormente. Sus respuestas serán anónimas y tomarán un tiempo aprox. de 6 a 10 minutos. Si acepta participar, marcar y luego continuar:

Acepto

No acepto

ANEXO 6

CUESTIONARIO

Encuesta para evaluar la relación de la gestión cobranza con la morosidad en la cartera de los colaboradores de un banco, Provincia del santa, 2023

Lineamientos: Marcar con (x) la opción que considere pertinente. Sólo una alternativa según elección, se sugiere la sinceridad posible. Si requiere apoyo no dude en manifestar al personal responsable. Muchas gracias.

Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Genero:

Masculino ()

Femenino ()

PREGUNTAS					
VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA					Alternativas
Dimensión: Políticas o lineamientos de cobranza					
1. El banco tiene procesos de cobranzas pertinente para los colaborades	1	2	3	4	5
2. Los procesos de cobranza del banco ayudan al logro del objetivo	1	2	3	4	5
3. Los colaboradores siguen los tiempos establecidos de cobranza de acuerdo a las políticas					
4. Las comisiones de productividad son acordes a las expectativas	1	2	3	4	5
5. Las comisiones de productividad son efectuadas puntualmente	1	2	3	4	5
6. El banco capacita frecuentemente a los colaboradores en políticas de cobranza	1	2	3	4	5
7. El banco realiza una retroalimentación de la capacitación políticas de cobranza	1	2	3	4	5
Dimensión: Clases de Cobranza					
8. Los colaboradores del banco realizan la cobranza de manera preventiva	1	2	3	4	5
9. La cobranza preventiva es resultante para los colaboradores y el Banco	1	2	3	4	5
10. La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores	1	2	3	4	5
11. El seguimiento a la cobranza presencial es constante	1	2	3	4	5
12. La cobranza Administrativa es realizada adecuadamente	1	2	3	4	5
13. La cobranza Administrativa Beneficia a los colaboradores y el banco	1	2	3	4	5
Dimensión: Recursos o herramientas para lograr la cobranza					
14. La base de datos que proporciona el banco es adecuada	1	2	3	4	5
15. La base de datos es gestionada pertinentemente por los colaboradores	1	2	3	4	5

16.El banco tiene sistemas informáticos adecuados para la gestión de cobranza	1	2	3	4	5
17.El banco utiliza medios electrónicos - redes sociales para la gestión de cobranza	1	2	3	4	5
18.Las notificaciones de cobranza son realizadas de acuerdo a ley	1	2	3	4	5
19.Las notificaciones de cobranza son firmadas por el titular del crédito	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: MOROSIDAD DE CARTERA	Alternativas				
Dimensión: Cartera en situación de incumplimiento					
20.Los colaboradores tienen créditos vencidos en su cartera	1	2	3	4	5
21.Los créditos vencidos afectan al colaborador y al banco	1	2	3	4	5
22.Los colaboradores tienen o tuvieron créditos en cobranza judicial	1	2	3	4	5
23.Los clientes y saldos de los créditos en cobranza judicial afectan a los colaboradores y al banco	1	2	3	4	5
Dimensión: Modelo de clientes que incumple sus pagos					
24.Los colaboradores del banco conocen al cliente deudor contingente-circunstancial	1	2	3	4	5
25.Los clientes contingentes-circunstanciales son tratados de acuerdo a las leyes del consumidor	1	2	3	4	5
26.Los colaboradores del banco establecen gestión específica para los clientes negligentes	1	2	3	4	5
27.La cartera de los colaboradores tiene clientes deudores negligentes	1	2	3	4	5
Dimensión: Resultados de la morosidad					
28.Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos refinanciados en sus carteras	1	2	3	4	5
29.Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos reprogramados en sus carteras	1	2	3	4	5
30.Los colaboradores del banco tienen > cantidad de clientes con mala calificación	1	2	3	4	5
31.Los colaboradores del banco no atienden a clientes con mala calificación	1	2	3	4	5

ANEXO 7:



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, provincia del santa 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Augusto Daniel Pérez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones / Docencia Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación	6 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en Colaboradores de un banco, provincia del santa 2023</i>
Autor (a):	<i>Uceda Sánchez, Dany Alcibiades (2023)</i>
Procedencia:	<i>Chimbote</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google / Aplicación de campo</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Asesores de Negocios, colaboradores de un Banco</i>
Significación:	<i>El objetivo es medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera, es decir, si estas 2 variables se relacionan</i>

4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cobranzas	<i>Políticas o lineamientos de cobranza</i>	<i>Son las directrices encaminadas a llevar a cabo el proceso de recaudación y deben ser diseñadas de acuerdo con el entorno actual y las transacciones ejecutadas por la entidad (Pizzán, Delgado, Bardalez, 2022)</i>
	<i>Clases de Cobranza</i>	<i>Se determinan en función del nivel de conformidad exigido por el cliente en relación con su crédito, es decir, conforme a la anticipada ejecución de sus obligaciones de pago. (Castro & Castro 2014)</i>
	<i>Recursos o herramientas para lograr la cobranza</i>	<i>Es una de las bases de la economía capitalista que radica en la acumulación de recursos y el buen uso de los mismos. (Díaz & Enríquez 2019)</i>
Morosidad de cartera	<i>Cartera en situación de incumplimiento</i>	<i>Es la adición de la cartera en estado avanzado de vencimiento (comprendiendo la cartera morosa adicionalmente la cartera sujeta a procesos judiciales de recuperación) y la cartera que ha sido objeto a refinanciar y/o reestructurar. (Lahura & Espino (2019)</i>
	<i>Modelo de clientes que incumple sus pagos</i>	<i>Existen diversos factores que pueden resultar en la falta de cumplimiento de los pagos, generando distintos modelos o tipos de deudores. (Herrera, 2018)</i>
	<i>Resultados de la morosidad</i>	<i>Son las consecuencias que desencadena la falta cumplimiento de pago en el corto mediano y largo plazo, y que afecta las utilidades de la cartera de los colaboradores del Banco</i>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el *Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en Colaboradores de un banco, provincia del santa 2023* elaborado por, *Uceda Sánchez Dany Alcibiades* en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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 1: GESTIÓN DE COBRANZA
Primera dimensión: POLÍTICAS O LINEAMIENTOS DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar las políticas o lineamientos de cobranza para optimizar los procesos de cobranza comisiones y capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de cobranza	El banco tiene procesos de cobranzas pertinente para los colaboradores Los procesos de cobranza del banco ayudan al logro del objetivo Los colaboradores siguen los tiempos establecidos de cobranza de acuerdo a las políticas	4	4	4	-
Comisión por productividad	Las comisiones de productividad son acordes a las expectativas Las comisiones de productividad son efectuadas puntualmente	4	4	4	-
Capacitación al personal	El banco capacita frecuentemente a los colaboradores Las capacitaciones son organizadas en el horario laboral del banco	4	4	4	-

Segunda dimensión: CLASES DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar las clases de cobranzas para la realización correcta de los indicadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza preventiva	La cobranza preventiva es resultante para los colaboradores y el Banco La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores	4	4	4	-
Cobranza presencial	La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores El seguimiento a la cobranza presencial es constante	4	4	4	-
Cobranza administrativa	La cobranza Administrativa es realizada adecuadamente La cobranza Administrativa Beneficia a los colaboradores y el banco	4	4	4	-

Tercera dimensión: RECURSOS O HERRAMIENTAS PARA LOGRAR LA COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la efectividad de los recursos para la lograr la gestión de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Base de datos	La base de datos que proporciona el banco es adecuada La base de datos es gestionada pertinentemente por los colaboradores	4	4	4	-
Sistemas informáticos	El banco tiene sistemas informáticos adecuados para la gestión de cobranza El banco utiliza medios electrónicos para la gestión de cobranza	4	4	4	-
Notificaciones	Las notificaciones de cobranza son realizadas de acuerdo a ley Las notificaciones de cobranza son firmadas por el titular del crédito	4	4	4	-

Variable 2: MOROSIDAD DE CARTERA
Primera dimensión: CARTERA EN SITUACIÓN DE INCUMPLIMIENTO

Objetivos de la dimensión: Examinar la cartera en mala situación para controlar la morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cartera con avance de vencimiento	Los colaboradores tienen créditos vencidos en su cartera Los créditos vencidos afectan al colaborador y al banco	4	4	4	-
Cartera cobranza judicial	Los colaboradores tienen o tuvieron créditos en cobranza judicial Los clientes y saldos de los créditos en cobranza judicial afectan a los colaboradores y al banco	4	4	4	-

Segunda dimensión: MODELO DE CLIENTES QUE INCUMPLE SUS PAGOS
Objetivos de la dimensión: Conocer los tipos de clientes que incumplen su pago para llevar un mejor control de la morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deudores contingente-circunstancial	Los colaboradores del banco conocen al cliente deudor contingente-circunstancial Los clientes contingentes-circunstanciales son tratados de acuerdo a las leyes del consumidor	4	4	4	-
Deudores negligentes	Los colaboradores del banco establecen gestión específica para los clientes negligentes La cartera de los colaboradores tiene clientes deudores negligentes	4	4	4	-

Tercera dimensión: RESULTADOS DE LA MOROSIDAD
Objetivos de la dimensión: Examinar los resultados de la morosidad de los préstamos y clasificación para una mora controlada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos refinanciados/reprogramados	Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos refinanciados en sus carteras Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos reprogramados en sus carteras	4	4	4	-
Mala Clasificación en el sistema financiero	Los colaboradores del banco tienen > cantidad de clientes con mala clasificación Los colaboradores del banco no atienden a clientes con mala clasificación	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Jorge Augusto Daniel Pérez

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Doctor en Administración



 Firma del evaluador
 DNI: 17812596

10 de octubre del 2023



4. **Soporte teórico**

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cobranzas	Políticas o lineamientos de cobranza	Son las directrices encaminadas a llevar a cabo el proceso de recaudación y deben ser diseñadas de acuerdo con el entorno actual y las transacciones ejecutadas por la entidad (Pizzón, Delgado, Bardalez, 2022)
	Clases de Cobranza	Se determinan en función del nivel de conformidad exigido por el cliente en relación con su crédito, es decir, conforme a la anticipada ejecución de sus obligaciones de pago. (Castro & Castro 2014)
	Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Es una de las bases de la economía capitalista que radica en la acumulación de recursos y el buen uso de los mismos. (Díaz & Enríquez 2019)
Morosidad de cartera	Cartera en situación de incumplimiento	Es la adición de la cartera en estado avanzado de vencimiento (comprendiendo la cartera morosa adicionalmente la cartera sujeta a procesos judiciales de recuperación) y la cartera que ha sido objeto a refinanciar y/o reestructurar. (Lahura & Espino (2019)
	Modelo de clientes que incumple sus pagos	Existen diversos factores que pueden resultar en la falta de cumplimiento de los pagos, generando distintos modelos o tipos de deudores. (Herrera, 2018)
	Resultados de la morosidad	Son las consecuencias que desencadena la falta cumplimiento de pago en el corto mediano y largo plazo, y que afecta las utilidades de la cartera de los colaboradores del Banco

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el *Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en Colaboradores de un banco, provincia del santa 2023* elaborado por *Uceda Sánchez Dany Alcibiades* en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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 1: GESTIÓN DE COBRANZA
Primera dimensión: POLÍTICAS O LINEAMIENTOS DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar las políticas o lineamientos de cobranza para optimizar los procesos de cobranza comisiones y capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de cobranza	El banco tiene procesos de cobranzas pertinente para los colaboradores Los procesos de cobranza del banco ayudan al logro del objetivo Los colaboradores siguen los tiempos establecidos de cobranza de acuerdo a las políticas	4	4	4	-
Comisión por productividad	Las comisiones de productividad son acordes a las expectativas Las comisiones de productividad son efectuadas puntualmente	4	4	4	-
Capacitación al personal	El banco capacita frecuentemente a los colaboradores Las capacitaciones son organizadas en el horario laboral del banco	4	4	4	-

Segunda dimensión: CLASES DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar las clases de cobranzas para la realización correcta de los indicadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza preventiva	La cobranza preventiva es resultante para los colaboradores y el Banco La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores	4	4	4	-
Cobranza presencial	La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores El seguimiento a la cobranza presencial es constante	4	4	4	-
Cobranza administrativa	La cobranza Administrativa es realizada adecuadamente La cobranza Administrativa Beneficia a los colaboradores y el banco	4	4	4	-



Tercera dimensión: RECURSOS O HERRAMIENTAS PARA LOGRAR LA COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la efectividad de los recursos para la lograr la gestión de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Base de datos	La base de datos que proporciona el banco es adecuada La base de datos es gestionada pertinentemente por los colaboradores	4	4	4	-
Sistemas informáticos	El banco tiene sistemas informáticos adecuados para la gestión de cobranza El banco utiliza medios electrónicos para la gestión de cobranza	4	4	4	-
Notificaciones	Las notificaciones de cobranza son realizadas de acuerdo a ley Las notificaciones de cobranza son firmadas por el titular del crédito	4	4	4	-

Variable 2: MOROSIDAD DE CARTERA

Primera dimensión: CARTERA EN SITUACIÓN DE INCUMPLIMIENTO

Objetivos de la dimensión: Examinar la cartera en mala situación para controlar la morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cartera con avance de vencimiento	Los colaboradores tienen créditos vencidos en su cartera Los créditos vencidos afectan al colaborador y al banco	4	4	4	-
Cartera cobranza judicial	Los colaboradores tienen o tuvieron créditos en cobranza judicial Los clientes y saldos de los créditos en cobranza judicial afectan a los colaboradores y al banco	4	4	4	-



Segunda dimensión: MODELO DE CLIENTES QUE INCUMPLE SUS PAGOS

Objetivos de la dimensión: Conocer los tipos de clientes que incumplen su pago para llevar un mejor control de la morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deudores contingente-circunstancial	Los colaboradores del banco conocen al cliente deudor contingente-circunstancial Los clientes contingentes-circunstanciales son tratados de acuerdo a las leyes del consumidor	4	4	4	-
Deudores negligentes	Los colaboradores del banco establecen gestión específica para los clientes negligentes La cartera de los colaboradores tiene clientes deudores negligentes	4	4	4	-

Tercera dimensión: RESULTADOS DE LA MOROSIDAD

Objetivos de la dimensión: Examinar los resultados de la morosidad de los préstamos y clasificación para una mora controlada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos refinanciados/reprogramados	Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos refinanciados/reprogramados en sus carteras Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos reprogramados en sus carteras	4	4	4	-
Mala Clasificación en el sistema financiero	Los colaboradores del banco tienen > cantidad de clientes con mala calificación Los colaboradores del banco no atienden a clientes con mala calificación	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

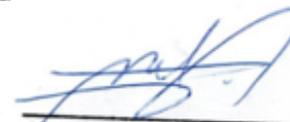
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. DOMINGUEZ MORENO, MIGUEL ANGEL

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Dirección Estratégica

01 de octubre del 2023

Firma del evaluador
DNI: 08175661



Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
Doctor en Administración
CLAD: 019027

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en colaboradores de un banco, provincia del santa 2023".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	García Yovera Abraham José	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Talento Humano*	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en Colaboradores de un banco, provincia del santa 2023</i>
Autor (a):	<i>Uceda Sánchez, Dany Alcibiades (2023)</i>
Procedencia:	<i>Chimbote</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formulario Google / Aplicación de campo</i>
Tiempo de aplicación:	<i>20 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Asesores de Negocios, colaboradores de un Banco</i>
Significación:	<i>El objetivo es medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera, es decir, si estas 2 variables se relacionan</i>

4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cobranzas	Políticas o lineamientos de cobranza	Son las directrices encaminadas a llevar a cabo el proceso de recaudación y deben ser diseñadas de acuerdo con el entorno actual y las transacciones ejecutadas por la entidad (Pizzán, Delgado, Bardalez, 2022)
	Clases de Cobranza	Se determinan en función del nivel de conformidad exigido por el cliente en relación con su crédito, es decir, conforme a la anticipada ejecución de sus obligaciones de pago. (Castro & Castro 2014)
	Recursos o herramientas para lograr la cobranza	Es una de las bases de la economía capitalista que radica en la acumulación de recursos y el buen uso de los mismos. (Díaz & Enriquez 2019)
Morosidad de cartera	Cartera en situación de incumplimiento	Es la adición de la cartera en estado avanzado de vencimiento (comprendiendo la cartera morosa adicionalmente la cartera sujeta a procesos judiciales de recuperación) y la cartera que ha sido objeto a refinanciar y/o reestructurar. (Lahura & Espino (2019)
	Modelo de clientes que incumple sus pagos	Existen diversos factores que pueden resultar en la falta de cumplimiento de los pagos, generando distintos modelos o tipos de deudores. (Herrera, 2018)
	Resultados de la morosidad	Son las consecuencias que desencadena la falta cumplimiento de pago en el corto mediano y largo plazo, y que afecta las utilidades de la cartera de los colaboradores del Banco

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el *Cuestionario para medir la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de cartera en Colaboradores de un banco, provincia del santa 2023* elaborado por, *Uceda Sánchez Dany Alcibiades* en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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 1: GESTIÓN DE COBRANZA
Primera dimensión: POLÍTICAS O LINEAMIENTOS DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar las políticas o lineamientos de cobranza para optimizar los procesos de cobranza comisiones y capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proceso de cobranza	El banco tiene procesos de cobranzas pertinente para los colaboradores Los procesos de cobranza del banco ayudan al logro del objetivo Los colaboradores siguen los tiempos establecidos de cobranza de acuerdo a las políticas	4	4	4	-
Comisión por productividad	Las comisiones de productividad son acordes a las expectativas Las comisiones de productividad son efectuadas puntualmente	4	4	4	-
Capacitación al personal	El banco capacita frecuentemente a los colaboradores Las capacitaciones son organizadas en el horario laboral del banco	4	4	4	-

Segunda dimensión: CLASES DE COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar las clases de cobranzas para la realización correcta de los indicadores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cobranza preventiva	La cobranza preventiva es resultante para los colaboradores y el Banco La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores	4	4	4	-
Cobranza presencial	La cobranza presencial es efectuada correctamente por los colaboradores El seguimiento a la cobranza presencial es constante	4	4	4	-
Cobranza administrativa	La cobranza Administrativa es realizada adecuadamente La cobranza Administrativa Beneficia a los colaboradores y el banco	4	4	4	-



Tercera dimensión: RECURSOS O HERRAMIENTAS PARA LOGRAR LA COBRANZA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la efectividad de los recursos para la lograr la gestión de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Base de datos	La base de datos que proporciona el banco es adecuada La base de datos es gestionada pertinentemente por los colaboradores	4	4	4	-
Sistemas informáticos	El banco tiene sistemas informáticos adecuados para la gestión de cobranza El banco utiliza medios electrónicos para la gestión de cobranza	4	4	4	-
Notificaciones	Las notificaciones de cobranza son realizadas de acuerdo a ley Las notificaciones de cobranza son firmadas por el titular del crédito	4	4	4	-

Variable 2: MOROSIDAD DE CARTERA

Primera dimensión: CARTERA EN SITUACIÓN DE INCUMPLIMIENTO

Objetivos de la dimensión: Examinar la cartera en mala situación para controlar la morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cartera con avance de vencimiento	Los colaboradores tienen créditos vencidos en su cartera Los créditos vencidos afectan al colaborador y al banco	4	4	4	-
Cartera cobranza judicial	Los colaboradores tienen o tuvieron créditos en cobranza judicial Los clientes y saldos de los créditos en cobranza judicial afectan a los colaboradores y al banco	4	4	4	-

Segunda dimensión: MODELO DE CLIENTES QUE INCUMPLE SUS PAGOS
Objetivos de la dimensión: Conocer los tipos de clientes que incumplen su pago para llevar un mejor control de la morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deudores contingente-circunstancial	Los colaboradores del banco conocen al cliente deudor contingente-circunstancial Los clientes contingentes-circunstanciales son tratados de acuerdo a las leyes del consumidor	4	4	4	-
Deudores negligentes	Los colaboradores del banco establecen gestión específica para los clientes negligentes La cartera de los colaboradores tiene clientes deudores negligentes	4	4	4	-

Tercera dimensión: RESULTADOS DE LA MOROSIDAD
Objetivos de la dimensión: Examinar los resultados de la morosidad de los préstamos y clasificación para una mora controlada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos refinanciados/reprogramados	Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos refinanciados en sus carteras Los colaboradores del banco tienen considerables saldos de créditos reprogramados en sus carteras	4	4	4	-
Mala Clasificación en el sistema financiero	Los colaboradores del banco tienen > cantidad de clientes con mala calificación Los colaboradores del banco no atienden a clientes con mala calificación	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: García Yovera Abraham José

DNI: 80270538

Especialidad del validador: Magister en Gestión del Talento Humano

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima, 30 de setiembre de 2023

