



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.**

El riesgo operativo y el proceso de cobranza en la Empresa Arthis  
E.I.R.L, Santa Anita 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

Inca Cardenas, Elizabeth Ashley (ORCID: 0000-0002-2696-3900)

Ramos Yancari, Lizbeth Aurora (ORCID: 0000-0003-1668-3021)

**ASESOR:**

Mg. Vallejos Tafur, Juan Britman (ORCID: 00000-0002-6328-806X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mi hijo Italo, que es mi mayor motivación, y libra mi mente de toda adversidad que se me presente, a mi esposo y mis padres por darme su apoyo e impulsarme cada día a superarme como profesional.

**Inca Cardenas, Elizabeth A.**

A mi familia, especialmente a mi madre y abuela, que son digno ejemplo de mi perseverancia y lucha contra las adversidades, por su apoyo e interés en mi trayecto universitario para poder seguir adelante y lograr el objetivo primordial de ser profesional; por su amor y confianza brindada día a día.

**Ramos Yancari, Lizbeth A.**

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarnos y sobre todo darnos las fuerzas para seguir luchando cada día y así cumplir con nuestras metas, por siempre coger nuestra mano y acompañarnos siempre en la vida.

A nuestro centro de estudios, la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de desarrollarnos académicamente y brindarnos los medios necesarios para obtener nuevos conocimientos.

A nuestros docentes que por su asesoría y enseñanza pudimos encaminar nuestras ideas y desarrollarlas al realizar este trabajo

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula   | i    |
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de tablas                                     | v    |
| Índice de gráficos y figuras                         | vii  |
| Resumen  | viii |
| Abstract   | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                    | 6    |
| III. METODOLOGÍA                                     | 18   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 18   |
| 3.2. Variables y operacionalización                  | 19   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                   | 20   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 22   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 22   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 23   |
| IV. RESULTADOS                                       | 25   |
| V. DISCUSIÓN   | 46   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 50   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 51   |
| REFERENCIAS  | 52   |
| ANEXOS   | 62   |

## Índice de tablas

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Tabla 1. <i>Escala de Likert</i>   | 22                                   |
| Tabla 2. <i>Confiabilidad del instrumento</i>  | 23                                   |
| Tabla 3. <i>Validación de expertos</i>   | 23                                   |
| Tabla 4. <i>Se entrega el manual de funciones al personal encargado del área de cobranza</i>   | 25                                   |
| Tabla 5. <i>Se presencia un ambiente laboral donde se trabaje sin ningún tipo de problema</i>  | 26                                   |
| Tabla 6. <i>La documentación de las transacciones lleva un orden y es archivada oportunamente</i>  | 27                                   |
| Tabla 7. <i>Existe un registro de operación frecuente de las facturas emitidas y es archivada oportunamente</i>                                | 28                                   |
| Tabla 8. <i>Se ha presentado saturación o fallas en el sistema de facturación que emplea</i>   | 29                                   |
| Tabla 9. <i>El sistema de internet que utiliza brinca una buena señal para que no existan cortes</i>   | 30                                   |
| Tabla 10. <i>Se ha visto afectada la empresa en la operatividad debido a alguna crisis mundial</i>   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Tabla 11. <i>Afectan los desastres naturales a la situación económica de la empresa</i>  | 32                                   |
| Tabla 12. <i>Se actualiza constantemente el listado de contacto de los clientes que tiene la empresa</i>                                       | 33                                   |
| Tabla 13. <i>La empresa tiene constante comunicación con los clientes para algún requerimiento utilizando las herramientas de comunicación</i> | 34                                   |
| Tabla 14. <i>Son accesibles para los clientes los medios de pago con los que cuenta la empresa</i>   | 35                                   |
| Tabla 15. <i>La empresa actualiza el cronograma de pagos y este se envía a los clientes oportunamente para su conocimiento.</i>                | 36                                   |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 16. <i>La empresa realiza cambios en las políticas de cobranza para que se ajusten más a la realidad</i>            | 37 |
| Tabla 17. <i>Se da un seguimiento a los reportes mensuales de aquellas cuentas por cobrar que no han sido recuperadas</i> | 38 |
| Tabla 18. <i>Valores de Shapiro Wilk variable 1 y variable 2</i>  | 39 |
| Tabla 19. <i>Correlación de Pearson para riesgo operativo y proceso de cobranza</i>                                       | 40 |
| Tabla 20. <i>Valores de Shapiro Wilk para riesgo operativo y proceso de comunicación</i>                                  | 41 |
| Tabla 21. <i>Correlación de Pearson para riesgo operativo y proceso de comunicación</i>                                   | 42 |
| Tabla 22. <i>Valores de Shapiro Wilk para riesgo operativo y proceso de pago</i>  | 42 |
| Tabla 23. <i>Correlación de Pearson para riesgo operativo y proceso de pago</i>   | 43 |
| Tabla 24. <i>Valores de Shapiro Wilk para riesgo operativo y proceso de seguimiento</i>                                   | 44 |
| Tabla 25. <i>Correlación Spearman para riesgo operativo y proceso de seguimiento</i>                                      | 45 |

## Índice de gráficos y figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. <i>Figura de Manual de funciones al personal.</i>                                 | 25 |
| Figura 2. <i>Figura de un ambiente laboral donde se trabaje sin ningún tipo de problema</i> | 26 |
| Figura 3. <i>Figura de documentación de las transacciones</i>                               | 27 |
| Figura 4. <i>Figura de registro de operaciones frecuente</i>                                | 28 |
| Figura 5. <i>Figura de saturación o fallas en el sistema</i>                                | 29 |
| Figura 6. <i>Figura del sistema de internet</i>   | 30 |
| Figura 7. <i>Figura de la operatividad de la empresa debido a la crisis</i>                 | 31 |
| Figura 8. <i>Figura de los desastres naturales</i>  | 32 |
| Figura 9. <i>Figura de la actualización del listado de contacto</i>                         | 33 |
| Figura 10. <i>Figura de la constante comunicación</i>                                       | 34 |
| Figura 11. <i>Figura de medios de pago</i>  | 35 |
| Figura 12. <i>Figura de la actualización del cronograma de pagos</i>                        | 36 |
| Figura 13. <i>Figura realización de cambios en las políticas de cobranza</i>                | 37 |
| Figura 14. <i>Figura del seguimiento a los reportes de las cuentas por cobrar</i>           | 38 |

## Resumen

La presente investigación buscó determinar en qué medida se relaciona el riesgo operativo y el proceso de cobranza en la Empresa Arthis E.I.R.L, Santa Anita 2020; para ello se valió de una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de corte transversal; así mismo la técnica y el instrumento fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, este último fue comprobado en su requerimiento de validez de contenido y confiabilidad (alfa de cronbach = 0.810).

Los resultados obtenidos arrojaron una rho de Spearman entre las variables Riesgo operativo y Proceso de cobranza de 0.659 y para cada una de las dimensiones en secuencia de: Comunicación (0.526), Pago (0.722) y Seguimiento (0.268). Se concluye que las variables riesgo operativo se relaciona significativamente ( $\leq 0.05$ ) con la variable proceso de cobranza y con sus dimensiones proceso de comunicación y proceso de pago, de forma directamente proporcional.

**Palabras clave:** Riesgo operativo, proceso de cobranza, relación.



## **Abstract**

The present investigation sought to determine to what extent the operational risk and the collection process are related in the Arthis E.I.R.L Company, Santa Anita 2020; To do this, it used a quantitative approach, correlational and cross-sectional methodology; Likewise, the technique and the instrument were the survey and the questionnaire respectively, the latter was verified in its content validity and reliability requirement (cronbach's alpha = 0.810).

The results obtained yielded a Spearman rho between the variables Operational risk and Collection process of 0.659 and for each of the dimensions in sequence of: Communication (0.526), Payment (0.722) and Follow-up (0.268). It is concluded that the operational risk variables are significantly related ( $\leq 0.05$ ) with the collection process variable and with its dimensions, communication process and payment process, in a directly proportional way.

**Keywords:** Operational risk, Collection process, relationsh

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo, el objetivo principal de diferentes países es estar constituidos de empresas competitivas y con una organización eficiente, y que esto se vea reflejado en la rentabilidad de la empresa. No obstante, existen hechos que interfieren y obstruyen lograr este objetivo; es por ello que las empresas además de visionar sus operaciones para la mejora y crecimiento de sus beneficios, deben prevenir dichos eventos que se presentan e interrumpen la operatividad, lo que compromete a que los altos mandos planifiquen y controlen estratégicamente todos los procesos para identificar los riesgos a los cuales están expuestos y de esa manera prevenir.

Macías, Parra y Carvajal (2018) exponen que los negocios tienden a estar a la expectativa tecnológica para implementarla, ya sea para mejorar los procesos o mantener su estado en el mercado empresarial; a través de esto, dichas empresas han visto con mayor nitidez la presencia del riesgo operacional. Cabe recalcar que los directivos no habían visto la magnitud que este riesgo puede ocasionar en las actividades de la organización y que en los últimos tiempos ha sido la primordial causa de las pérdidas económicas de una entidad.

Debido a estos cambios han vuelto el entorno empresarial más dinámico y se está enfatizando en la cultura de prevención y administración de los riesgos; dando así que emerge una manera de gestionar los riesgos a través de herramientas de control que ayuden a identificar y proponer medidas para la disminución o erradicación de esos eventos.

De esta manera, el riesgo ha tomado mayor relevancia dentro de las organizaciones, ya que el patrimonio institucional está expuesto a diversos riesgos y en efecto tienen que tomar con mayor prioridad los recursos de la entidad puesto que si se llegan a presentar pueden generar un desequilibrio económico (Cabrera, como se citó en Estrada, Andrade y Espín, 2018). De tal forma una organización necesita plantearse estrategias que deben estar relacionadas a los recursos que posee esta, ya sean humanos, tecnológicos, etc.

De conformidad con el acuerdo de Basilea II, el manejo de prevención del riesgo operativo está ligado a entidades financieras. Sin embargo, de conformidad con la

Resolución SBS N° 2115-2009, define como riesgo operacional como la pérdida que pueda darse fruto de las insuficiencias en los procesos internos, personas, sistemas o como producto de hechos externos (Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP [SBS] ,2019). De tal manera, que es en términos genéricos y que por ende puede ser aplicado a otros sectores que influyen en el crecimiento económico de un país, así como el hecho de que el riesgo siempre se ha visto inherente a toda clase de actividades, y no solo en las financieras; pero que ha prendido un alcance evolutivo en la razón de los cambios del entorno y en la administración de los negocios.

En el Perú, las pequeñas empresas en su mayoría sus trabajadores tienen algún vínculo familiar con el empleador; por ello se denominan familiares. En muchas ocasiones no son capaces de identificar un riesgo o por que estos se presentan, y terminan teniendo problemas operativos.

Restrepo y Maya (2015) señalan que las organizaciones pequeñas son hábiles de adaptar su estructura para hacer frente al cambio, aunque no llegan a retenerlas con anticipación a causa de que no están a la vanguardia de las tendencias del mercado, no gestionan los riesgos, y no implementan medidas de control.

Hoy en día, las empresas consciente o inconscientemente saben que tomar decisiones conlleva a estar expuestos a posibles riesgos. Es por ello, que es indispensable que las organizaciones actúen pertinentemente frente a estos riesgos que pueden llevar a un entorno desfavorable para el desarrollo de la productividad y que se implemente la administración del riesgo operativo tomando medidas para el control y manejo eficiente de los procesos, del personal y la tecnología; así exige a los directivos a que establezcan principios y políticas que orienten sus decisiones para el logro de sus objetivos y el crecimiento económico de su sociedad.

Toda actividad ejecutada contiene ciertos riesgos, en especial en el área de cobranzas donde se concentra y se ejecutan de manera continua decisiones acerca de los clientes, evaluaciones crediticias, emisión masiva de documentos, registros constantes, etc. Y es aquí donde se quiere conocer dichos riesgos que pueden dificultar los procesos de dicha área.

Así como en el ámbito local algunas empresas del sector se ven afectadas en el área de cobranza porque no cuentan con los procesos adecuados para la recaudación de pagos de sus clientes, generando que se disminuyan los ingresos de la empresa detectando los riesgos latentes para la estabilidad económica. La empresa Arthis E.I.R.L, no es ajena a estos tipos de riesgos y desconocimientos de los procesos de cobranzas ya que al igual que otras empresa de servicios que se dedican a las instalaciones, mantenimiento de puertas seccional, cortafuegos, corredizas, rejas, portones y levadizas, se ven perjudicadas por problemas en el área de cobranza, los sistemas tienen poca funcionalidad para monitorear los procesos; dicha área está conformada por dos personas, el método de cobro se puede realizar de dos maneras en efectivo o mediante depósitos al momento de culminar el trabajo.

Como coincidencia con el artículo publicado en Florida Bar nos menciona que, en un proceso de cobranza, la forma de pago puede darse de dos maneras, una de ellas es vía transferencia automática a la cuenta corriente de la empresa y la segunda es mediante tarjeta al momento de la entrega del producto o servicio (Anónimo, 2016). Para los clientes potenciales o fijos, existen acuerdos que constan de 15 a 30 días de plazo para hacer la cancelación del servicio. El problema radica en que los clientes no cumplen o solicitan más tiempo, y eso hace que el flujo de cobro sea lento y exista problemas de caja; no existe una comunicación fluida entre la gerencia y dicha área ya que no comunican los tratos directos que realizan; por ende, no hay un seguimiento de cobranzas para poder realizar los registros correspondientes y/o comunicar al cliente sobre el plazo de pago.

Dentro de la empresa Arthis E.I.R.L se revisará el aspecto de la sociedad y el proceso área cobranza. Por otro lado, mediante esta investigación verificaremos dichos riesgos y por ende proponer medidas correctivas para que de esta manera poder mitigar esos riesgos y ver si los resultados son positivos y qué impacto tienen con la empresa.

Por todo lo expuesto, planteamos el **problema general**:

¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?

Así mismo los **problemas específicos** fueron:

- a) ¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?
- b) ¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?
- c) ¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?

Este estudio se justifica porque, es conveniente estudiar los riesgos operativos mediante un método de análisis y evaluación; para así identificar cómo monitorear los riesgos encontrados e informarlos a la gerencia para que así puedan tomar medidas correctivas con dichos riesgos. Por lo que, se verá en la obligación de contar con información clara y veraz; así poder ejecutar un adecuado control para conocer la proveniencia de los riesgos operativos que afectan en el procedimiento de cobro y que de alguna u otra manera tienen un impacto en la situación económica de la organización.

Así mismo se espera que mediante esta investigación, se desarrolle y sirva de modelo para otras entidades de diferentes sectores y que, al aplicarla de buenos resultados, de esta manera se estará aportando en la responsabilidad social para el bien común de entidades, sobre todo para aquellas empresas que están en pleno crecimiento o que no cuentan con muchos conocimientos acerca de esta problemática.

Desde el punto de vista, conforme a nuestra justificación, se concuerda con Belinskaja y Velickiene (2015) quien en su artículo manifiesta que cada integrante de la administración de una empresa debe tomar con sumo cuidado la existencia de riesgos en sus operaciones cotidianas, y que estos deben ser tratados y manejados bajo una sucesión de controles. En este sentido, las organizaciones deben seguir una secuencia de aprendizaje que será imprescindible para su crecimiento económico, así como también organizacional.

Para ello, planteamos el **objetivo general** que es:

Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

Por otro lado, los **objetivos específicos** tales como:

- a) Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.
- b) Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020
- c) Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte teórica, respaldamos nuestro estudio con **antecedentes internacionales** que dan base al tema en cuestión, así como se muestra a continuación:

Guerrero, M. (2016). En su artículo titulado: Riesgos operacionales en proyectos de minería subterránea. (Artículo Científico). Universidad El Bosque. El artículo tuvo como objetivo contribuir con la elaboración de una matriz de riesgos operacionales en organizaciones dedicadas al sector minero del área colombiana. Tuvo un enfoque mixto, investigación documental y el análisis semi-cuantitativo. A raíz de esta investigación se llegó a la conclusión, que en actividades mineras existen muchas probabilidades de ocurrencia de eventos de riesgos por el cual evidencian la necesidad de construir matrices para cualificar los riesgos y así generar un mayor control y gestión de riesgo.

Molina, S. (2016). En trabajo de investigación titulado: Propuesta de modelo de riesgos operativos enfocado al área de cobranza en una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo. (Título de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. En su tesis tuvo como meta plantear un modelo de Gestión de Riesgos operativos para la entidad OG Distribuidores. El tipo de investigación descriptiva y enfoque cualitativo y cuantitativo. Se concluyó que la aplicación de instrumentos estratégicos como la Matriz FODA, Cadena de Valor y la realización de relevamiento de procesos han permitido obtener un amplio diagnóstico sobre las fortalezas y debilidades presentadas dentro de los procesos de la empresa OG Distribuciones; el análisis demuestra la importancia de implementar un modelo de gestión que brinde la posibilidad de obtener una visión total de todas las acciones de la empresa.

Quirós, D. (2019). En su artículo de investigación: Riesgo operativo en sistemas de producción agrícola. Propuesta base para su evaluación. (Artículo Científico). Universidad de Costa Rica. En su publicación tuvo como objetivo incorporar la gestión administrativa y su clasificación de los riesgos operativos que afectan al sector agricultor, siendo el análisis principal los procesos productivos, la gestión del recurso humano, el manejo y uso de las tecnologías de producción, así como, los

factores ambientales que generan eventos de pérdidas en los cultivos. Teniendo como conclusión que al estudiar estos factores se pudo valorizar para realizar la medición de los riesgos, de esa manera, se busca identificar minuciosamente cada factor que pueda poner en riesgo la producción agrícola.

León, R., Scacco, E. y Galiano, N. (2019). En su artículo titulado: Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. (Artículo Científico). La investigación presentó como su objetivo general reconocer y describir las fuentes causantes del riesgo operacional que sobresalen en las fases de transformación del sector metalmecánico manufacturero. Su estudio fue de carácter descriptivo y explorativo. En cuanto a los resultados mostraron que existen deficiencias en relación con la planeación, organización y control de las funciones que ejecuta el capital humano, en particular sobresale la falta de conceptualización de procedimientos, indicadores y modelos de control que avalen la calidad de los productos. Por otro lado, no cuentan con el apoyo de los gobiernos para afianzar su producción y que a su vez les den oportunidad de crecer.

Velarde, K. (2017). En su trabajo de investigación titulado: Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. En su trabajo de investigación se realizó un examen de la posición de la empresa Ángel Aguilar en la actualidad, enfocada a la problemática que acrecienta dentro del área de créditos y cobranzas con la meta de definir las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de dicho negocio. La indagación fue descriptiva – explicativa y a su vez un enfoque cuantitativo y cualitativo. Teniendo como conclusión que los manuales de procesos se desarrollan a través de la examinación de los requerimientos de la entidad, con el fin de que se adapten a sus necesidades. Esto logra que exista una guía direccional por los responsables que se seleccionen y herramientas que se regule cualquier área que pueda mostrar falencias o problemas para la organización.

Figuroa, A. y Mendez, J. (2016). En su trabajo de investigación titulada: Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de cartera de clientes de la empresa “Servicios financieros enlace S.A., ubicada en el municipio de la Libertad” (Tesis de grado). Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador. Tuvieron como objetivo en su trabajo de



investigación, facilitar estrategias para servir al segmento de los micros finanzas, proveyendo de instrumentos simples para intensificar la realización de disposición de los créditos y cobros, al punto de beneficiarse con el posicionamiento en el sector y crecimiento sostenible. Se utilizó el método descriptivo; obteniendo como conclusión que el servicio financiero del elemento investigado cuenta con políticas de crédito, que a través de los meses han sido empleados debido a una progresión de aumento de préstamos.

Castro, K. (2016). En su investigación: Auditoría de gestión que permita optimizar los procesos de cobranzas en la empresa de agua potable del Cantón Pueblo Viejo (Tesis pregrado). Universidad Autónoma de los Andes. La investigación manifestó como objetivo primordial, ejecutar una revisión de auditoría al sistema de cobranzas, para conocer a ciencia cierta sobre la efectividad de las tareas que realizan los trabajadores quienes conforman dicha área. La presente utilizó la investigación de campo, cualitativa y documental. Como producto de esta indagación se llegó a concluir que, al ejecutar dicho análisis de auditoría, puso en evidencia la falta de indicadores que midan el proceso de recuperación de créditos, como también las fallas e ineficiencias por parte de los empleados.

Carmona, E. (2017). En su investigación titulada: Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en Beco (Tesis pregrado). Universidad de Chile. Presentó su tesis teniendo como objetivo claro, procurar la buena recaudación de las transacciones morosas a través de una gestión de procesos; para el cual empleó en la investigación el diagrama de casos de uso, secuencia y pista de BPMN. Dónde cuya conclusión fue que si es viable la integración del proceso de los garantes y las leyes, lo cual logró minimizar los costos de operaciones de la gestión del cobro y por ende aumentar los beneficios.

De la misma manera, se presenta **antecedentes nacionales** tales como:

Jara, J. (2016). En su trabajo de investigación titulada: Evaluación del riesgo operativo y su incidencia en la gestión de Provias descentralizada zonal Ancash año 2013. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz. En su investigación tuvo como fin fundamental delimitar la influencia de la evaluación del riesgo operativo en la gestión de la organización en cuestión. El

estudio fue descriptivo, correlacional – causal, la población de estudio de investigación fue una población finita teniendo como muestra a 58 trabajadores de Provias. Obteniendo como terminación que, al evaluar el riesgo operativo, se puede minimizar el valor de su impacto de un riesgo desastroso a un riesgo residual que sea tolerable, teniendo como partida los controles necesarios, respecto al precio presupuestario y contable.

Carrera, R. y Novoa, M. (2019). En su trabajo de investigación titulado: Gestión del riesgo operacional en el área de tesorería de la Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, periodo 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. El estudio realizado tuvo como diseño no experimental - explicativo que les permitió investigar la influencia que genera la Gestión de riesgo operacional dentro del departamento de tesorería. Se usó el método analítico - sintético; esto les llevó a la conclusión que es necesario desarrollar acciones que permitan establecer controles para llevar a la práctica una gestión efectiva de los riesgos operacionales; lo que ayudará a mitigar, para luego realizar el análisis costo beneficio en cuanto a las acciones de control y mitigación.

Vazallo, C., y Rodríguez, B. (2010). En su investigación titulada: Implementación de un sistema de administración del riesgo operativo en los procesos de créditos y cobranza y su impacto en la eficiencia de las operaciones de la empresa carrocerías Continental SAC. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Esta investigación dentro de su análisis tuvo como prioridad proteger el activo circulante, mejorar los resultados internos de los créditos y cobranzas, precaver el timo de las ventas a plazos, manejar minuciosamente las cobranzas, restablecer la liquidez y extraer Estados Financieros fiables. El tipo de investigación fue cualitativa de escala nominal. Finalmente, localizaron la exhibición de riesgos operativos que perjudican el sistema de Créditos y Cobranzas, siendo una clave esencial para la ineffectividad y de que la sociedad no cuente con liquidez.

Merma, J. (2019). En su trabajo de investigación titulada: El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad del banco financiero periodo 2015-2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. En su proyecto tuvo como meta examinar y distinguir la presencia de la conexión del riesgo de operación y la rentabilidad de una financiera. Desarrollaron el estudio básico no experimental

empleando un diseño longitudinal retrospectivo. Se concluyó que existe un grado significativo de semejanza entre el riesgo y la rentabilidad, de tal manera que no solo se va a visualizar en los estados financieros que se exhibe ante la SBS y en el que igualmente se alegan dichas variables, sino que además se verá en una comparación directa entre esas características, a la vez que una suba la otra baja, respectivamente.

Alvarado, E. M., y Suyon, Y. V. (2016). En su investigación titulada El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial inversiones D´Kar S.A.C, Trujillo, en el año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Los autores en su investigación tuvieron como finalidad entregar a la entidad una moción de opciones de alternativas a ejecutarse para perfeccionar el proceso de crédito y cobranza. El tipo de investigación fue cuasi experimental empleado en la tesis. Por ello llegaron a la conclusión que el diseño de un nuevo sistema de cobros y créditos, se enfocó en optimizar la situación económica-financiera del ente estudiado.

Sánchez, A. (2017). En su investigación titulada: Aplicación de la mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia para incrementar la rentabilidad de la empresa AnypsaCorporation S.A., Lima, 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. El propósito de su tesis fue circunscribir las mejoras del proceso en el departamento de créditos y cobranzas de provincia incrementando la rentabilidad en la unidad a investigar. La investigación empleada fue aplicada, de un diseño cuasi experimental. En definitiva, se mostró que se reafirmó la hipótesis general, evidenciando así que la rentabilidad se incrementa en 30%.

Aguilar, J. J. (2015). En su trabajo de investigación titulada: Proceso de cobranza y liquidez de la empresa Consorcio & Asociados S.A.C Tarapoto – 2014. (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto En esta investigación la metodología que se empleó en la tesis fue descriptivo – explicativo. El objetivo general de este estudio fue la evaluación del proceso de cobranza para comprobar si incide en la liquidez. Al finalizar, en el resultado se evidenció cómo el proceso de cobranza tuvo un efecto negativo en la liquidez del elemento estudiado.

Farje, C., Nuñez, D., y Reyes, E. (2016). En su investigación titulada: Mejora del proceso de cobranza de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En su trabajo de estudio tuvieron como objetivo realizar un diseño de un plan de acción de perfeccionamiento para replantear, agrupar y nivelar los procesos de cobro de manera que se pueda lograr en los periodos acordados y se obtenga una gestión eficiente. El método fue descriptivo; concluyendo que ejecutando el plan traerá consigo un orden en los procesos y evitará que las funciones se dupliquen, optimizando el tiempo empleado en las tareas de los que conforman el área.

Ahora se presenta la parte temática de la investigación donde se muestra tanto las **variables, las dimensiones y los indicadores** respectivamente. De modo que, empezando con la primera variable citamos a los siguientes autores:

El **riesgo operativo** según Girling (2013) nos define qué riesgo operativo u operacional es la pérdida derivada del resultado de la deficiencia en los procesos, personas, sistemas inadecuados o hechos externos. Por consiguiente, esta variable está compuesta por cuatro **dimensiones** que se detallan a continuación:

Conforme a The Hong Kong Institute of Bankers (2013) nos dicen que el riesgo operativo es el riesgo potencial inherente, que sucede mientras se da la realización negocios, pérdidas en los ingresos que se desligan por eventos. El riesgo operativo no solo puede producirse por las operaciones de una empresa sino también por alteraciones en sus procesos operativos.

El riesgo operativo tiene cuatro factores principales los cuales que por definición son las correspondientes dimensiones que se muestran a continuación:

La **dimensión** de factores de **procesos**, según The Hong Kong Institute of Bankers (2013) este factor está centrado en las estructuras internas que se emplea dentro de la institución; existen diversas categorías de riesgos que se pueden asociar con el factor como los procedimientos inadecuados o inapropiados, la falta de comunicación, incumplimiento de los requisitos legales. Dicha dimensión se medirá por los siguientes **indicadores**:

Las empresas en los transcurso de sus operaciones deben de archivar la **documentación de las transacciones** que sean relevantes para la empresa. La

documentación de transacciones es una forma de llevar de manera ordenada y detallada las operaciones realizadas por la empresa y es muy importante cuando deben constatar lo realizado con lo documentado en una fiscalización. (Marco, La Fuente, Roson y Badas, 2010). Este proceso debe ser muy minucioso ya que se estará manipulando los documentos mercantiles y estos deben ser cuidados de manera prudente.

El registro contable **de las operaciones** según Horngren (como se citó en Elizalde-Marín, 2018) menciona que el registro contable es donde se detalla las transacciones realizadas por la empresa, para constatar y verificar la realización de estas, deben estar en forma cronológica, usando la moneda del país y usar los sistemas permitidos para garantizar que la información es veraz y transparente.

La **dimensión** factores de **personas**, de acuerdo a The Hong Kong Institute of Bankers (2013) las personas también presentan un riesgo operativo ya sea intencional o no, incumplimiento de pautas, políticas y procedimientos internos, falta de experiencia. La menciona será medida por los siguientes **indicadores**:

Zúñiga (2017) comentó que el **manual de funciones** es un esquema de lo relacionado a la estructura organizacional de la compañía, procesos y los cargos de trabajo. Su primordial objetivo es enseñar a los involucrados sobre los aspectos de la sociedad para poder conseguir una considerable eficiencia en las tareas asignadas, así como también los compromisos de los colaboradores que constan de sus responsabilidades y objetivos en su labor.

Poh 2013 (como se citó en Setiyanto y Natalia, 2017) nos define que el **ambiente laboral** significa ser parte de la colaboración que debe tener el empleador en el área de trabajo, así como el buen contacto entre sus compañeros y gerencia, civilización organizacional.

La **dimensión** factores del **sistema** según The Hong Kong Institute of Bankers (2013) los sistemas de software ayudan bastante a los operadores, pero también les ha causado pérdidas masivas. Esta dimensión será medida por los siguientes **indicadores**:

El **sistema de facturación**, de acuerdo con Poel, Marneffe y Vanlaer (2016) nos comparte que los sistemas de facturación es un instrumento muy significativo ya

que facilitan muchas ventajas para las empresas, se debe tener en cuenta que en las facturas se pueden visualizar los movimientos de entrada y salidas de efectivo, todas las empresas deben tener un registro de las facturas ya que estas sirven para ser sustentadas para la contabilidad, un programa de facturación garantiza registros verdaderos y no pérdidas. Así mismo, es la transferencia de información entre el proveedor y cliente realizada electrónicamente, y que es enviada inmediatamente.

El **sistema de Internet** según Barrientos (2017) infiere que el internet es parte de la tecnología de la información, se trata de una interconexión de uno o más involucrados mediante un sistema de red por el cual permite la recepción y emisión de información, una herramienta usada para el desarrollo de la globalización. De modo que, las empresas hacen uso de este sistema para mantener contacto, posicionarse en el mercado, reducir el tiempo de producción, mejorar sus resultados económicos, entre otros. En vista que está tan involucrado, se puede decir, que es indispensable para su productividad; como también, para su cadena de valor.

La **dimensión factores externos** según The Hong Kong Institute of Bankers (2013) comparte que dentro de este factor podemos encontrar actos criminales, el pésimo comportamiento de un colaborador, desastres ya sean provocados por la naturaleza o el hombre. Dicha dimensión podrá ser medida por algunos **indicadores** tales como:

La **crisis mundial** de acuerdo con Mesa, López y Salazar (2012) informan que la crisis económica en las últimas décadas, tuvo un impacto muy fuerte para las empresas, elevando estas las tasas de interés para los consumidores teniendo como causa aumentar la demanda de grandes cantidades de crédito y a la vez haciendo que estas lleguen a hipotecar sus cosas.

The Economist (como se citó de Dominguez y Dominguez, 2017) al visualizar fotografías de lo que causan los **desastres naturales** no es difícil sentirse angustiado y no sentir esa impresión de desilusión ante el aspecto económico. Por otro lado, los economistas son muy críticos al hablar de la economía, por lo tanto, aunque los desastres naturales ejerzan un resultado inadecuado sobre la

producción de una empresa, los economistas informan que es imposible que ese efecto persista.

Así mismo, se muestran algunos aspectos a considerar:

Acorde a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (como se citó en Chabusa, Delgado y Mackay, 2019) establece que se puede verificar el estado de un riesgo por su impacto y probabilidad de que pueda ocurrir. Por otro lado, se muestran los **niveles de riesgo**:

Riesgo alto: Se manifiesta significativamente en los procesos y por el cual la administración debe tomar medidas inmediatas para su erradicación.

Riesgo medio: Se halla como disminución de eficiencia, que puede ser mitigada por los encargados establecidos, sin necesidad de informar a la directiva.

Riesgo bajo: Se evidencia como una pérdida no significativa.

Osorio, Manotas y Rivera (2017) en su artículo, revela que a raíz de una similitud entre diferentes autores destaca una propuesta del proceso de **tratamiento de un riesgo**, el cual se divide en 4 fases:

Identificación del riesgo: Punto inicial donde las empresas deben conocer las posibles amenazas que pueden presentar en diferentes aspectos y que involucren distintas áreas. Sodhi y Tang (como se citó en Osorio et al., 2017) la clasificación de los riesgos ayuda a la empresa a comprenderlos y a tomar la medida respectiva para su mitigación.

Evaluación y priorización de los riesgos: Tummala y Schoenherr (como se citó en Osorio et al., 2017) enuncia que esta fase está relacionada con el grado de probabilidad de cada riesgo, y a partir de esto tomar las acciones correspondientes de acuerdo a esta evaluación. Es por ello, que se debe elegir aquellos riesgos que tendrán un impacto que afecte en gran magnitud a la empresa.

Gestión de riesgos: De Jongh, De Jongh, De Jongh y Van Vuuren (2013) plantea algunos puntos para mitigar los riesgos, como: Compartir información, seguridad de la información, participación de los socios o directivos, planeación de

estrategias, seguimiento permanente, entre otros. De esta manera, la reducción o erradicación de los riesgos puede ser más factible y de mayor alcance.

Monitoreo de los riesgos: Una vez realizada todas las estrategias y las acciones, la empresa debe seguir una supervisión de sus procesos para que de igual forma se identifique nuevos posibles riesgos y anteponerse a ese futuro evento, pero esta vez conociendo el proceso adecuado para mitigarlo.

Por otro lado, ahora trataremos la variable 2 conceptualizando así mismo sus dimensiones e indicadores:

El **proceso de cobranza** según Morales y Morales (2014) señalan que el proceso de cobranza está compuesto de acciones sistematizadas y aplicadas a los usuarios de manera anticipada y acertada que se ejecutan en el área administrativa para el recobro de los créditos por concepto de una compra y/o servicio. Donde se implementan algunas actividades como contacto continuo con los clientes, verificar el pago de los clientes y una supervisión constante de los créditos; así como también plantearse estrategias de control para reformar las fases de cobro de una empresa. En tanto, la variable 2 está compuesta por tres **dimensiones** que se muestran a continuación:

La **dimensión de proceso de Comunicación** de acuerdo con Huertas (2016) difunde que es el proceso mediante el cual se da una interacción entre el cobrador y el cliente-deudor, para custodiar la realización de los tratos acordados y los compromisos que adquirió al momento del crédito. Con ello, se busca motivar, persuadir, orientar, entre otros; para que el cliente asuma y cumpla con la cancelación del crédito. Esta dimensión se medirá a través de estos **indicadores**:

Las empresas mantienen un directorio con los clientes fijos para conocer algunos aspectos del cliente y tener información sobre ellos. **La lista de contactos** debe estar actualizada al día, con los nombres, números telefónicos, correos electrónicos, direcciones, entre otros; es una manera de almacenar información personal para cualquier uso, muy aparte de medios sociales que se utilizan (Tancítaro, 2018). Con esta herramienta se podrá mantener un vínculo entre cliente y empresa y en caso de no contar con dicha información solicitarla con anticipación.



Las **herramientas de comunicación** sirven como medio para desarrollar un diálogo e intercambiar información, muchas veces utilizando la tecnología y actualizándose de acuerdo a las novedades que se presentan. En las empresas muchas veces se utilizan para mantener contacto directo con sus clientes y mantenerlos informados.

Para recalcar algunas de estas herramientas nos basamos en Otero, Pinedo y Rees (2016) donde nos mencionan que el chat a través del correo electrónico es un instrumento de comunicación fluida entre empresa y cliente, puesto que es un medio más formal y el principal que se debe de realizar; por otro lado, también refiere que un trato más directo que se da es a través de vía telefónica, ya sea para contactar una persona específica o realizar consultas rápidas. Ahora pues, con las nuevas tendencias se han abierto muchos medios sociales por el cual mantener comunicación. Otero, Pinedo y Rees (2016) nos dicen que los mensajes instantáneos se pueden dar a través de medios o redes sociales, se tratan de mensajes cortos que se envían mediante uso de internet como puede ser WhatsApp que es la más utilizada, entre otra.

La **dimensión de proceso de pago** según Parodi y Freyre (2013) indica que es la sucesión de verificación de la existencia del pago realizado por el deudor debido a la compra o prestación de un bien, en consecuencia, una vez ejecutado ese acto el cliente recupera su independencia. Dicha dimensión se podrá medir por los siguientes **indicadores**:

Rico (2013) nos comparte que entre otros **medios de pagos** que se utilizan con más frecuencia en internet, podemos encontrar las tarjetas de crédito en sus diferentes clases y también las transferencias virtuales, sin embargo, estos no son los únicos medios por el cual puedes proceder a emitir tus pagos de forma web; entre otras también se encuentran el cheque y letras de cambio electrónico, dinero en efectivo y pagos a través de correos electrónicos.

En el área de cobranzas, existe un seguimiento continuo a los clientes al momento que estos cancelen la deuda adquirida. Es por ello, que muchas veces se crean estos **cronogramas de pago** que son planificados para verificar y organizar a los clientes de acuerdo a sus créditos otorgados y las fechas pactadas para llevar un

mejor control de sus cancelaciones (Contrera, Fajardo, Sampaio y Flores, 2018). De esta manera, no se perderá información, así como tampoco se perderá tiempo.

La **dimensión de proceso de seguimiento** según Loaiza, Reyes y Carvajal (2011) nos define que el proceso de seguimiento consiste en aplicar diferentes técnicas que se pueden ajustar a las actividades que tiene la empresa como objetivo, para así poder evaluar y confirmar el cumplimiento efectivo de lo determinado por la organización. Así como también identificar fallas y corregirlas. La dimensión mencionada se medirá por los siguientes **indicadores**:

La **política de cobranza**, Izar y Yzunza (2017) menciona que la cobranza consta de 3 puntos:

- Los términos de venta pueden efectuarse de dos maneras, al crédito y o al contado.
- Análisis del crédito, donde se evalúa a los clientes para ver quienes cumplen para que estén sujetos de créditos.
- Política de cobranza, aquí se implanta los instrumentos y los métodos que la empresa va a ejecutar para la realización del cobro.

El tiempo de crédito en la mayoría de las empresas consta de 30 a 120 días, teniendo como punto de partida la emisión de la factura que usualmente se da en la misma fecha en la que se realiza el servicio y/o se envía el producto; salvo casos excepcionales.

Apolo, Murillo y García (2014) expresan que los **reportes** ya sean semanales o mensuales, son aquellos que dan a conocer sobre las operaciones realizadas en un periodo de tiempo, estos ayudan a la dirección a tomar decisiones prudentes y verificar el desarrollo de la parte operativa. En el área de cobranza se puede utilizar para dar seguimiento a aquellos clientes que no cumplen con el pago, así como también permite identificar a los potenciales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se empleó en el estudio la **investigación aplicada**, ya que, por medio de los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación académica, estos los ponemos en práctica para resolver situaciones cotidianas presentadas en el sector empresarial, que es donde nos desarrollamos, y así brindar soluciones para su mejoría. Para respaldar esta posición se citó a los siguientes autores:

Gulbrandsen y Kyvik (2010) expresan que la investigación aplicada es poner en práctica las teorías de manera inmediata, sin embargo, esto no quiere decir que se desligue de la investigación pura sino por el contrario se relacionan y autocorrijen.

De igual manera, Suganda (2017) concuerda que esta investigación, mencionada en el párrafo anterior, lleva toda su atención en las probabilidades de llevar a la práctica todos los saberes adquiridos. De tal manera, que se pueden resolver problemas de la sociedad y que la información conseguida, descubierta en el estudio, pueda ser útil.

En este trabajo se presentó un **enfoque cuantitativo**, ya que se buscó mostrar si existe o no relación entre las variables, y para ello se presentó datos numéricos por medio de la estadística estudiada. Así mismo, para ampliar este concepto nos basamos en estos autores:

De acuerdo a este enfoque, se menciona que refleja la exigencia de poder medir los problemas de investigación, así mismo, como este se asemeja a la realidad (Goertzen, 2017).

Por otra parte, también en este enfoque se relaciona con la cuantificación, que quiere decir, que todo lo estudiado u observado será expresado en términos numéricos o estadísticos (Kumar, 2014). En tal sentido, las investigaciones con enfoques cuantitativos son más fiables ya que las observaciones que se realizan no pueden variar y miden casi siempre lo mismo.

Se consideró el **nivel correlacional**, para poder conocer si había relación alguna entre la variable 1 y la variable 2 de nuestro estudio, y si es que se presentó una variación una con otra; para ello se utilizó el análisis estadístico como la prueba de

normalidad para determinar la prueba de correlación. Recordando que es aquí donde se podrá analizar estadísticamente dicha vinculación.

Así mismo, se empleó el **diseño no experimental – transversal** en vista que nosotras como investigadoras no manejamos las variables ni ejecutamos cambio alguno. Las estudiamos tal cual como se os presentaron. Así mismo, fue transversal por el hecho que el estudio que se realizó fue de un periodo, es decir, analizamos las variables estudiadas que se desarrolló en su estado más natural en el tiempo de un año. Citamos a estos autores para ampliar la conceptualización.

Según Radhakrishnan (2013) se refiere al tipo de diseño no experimental como la nula manipulación o manejo de las variables, esto quiere decir, que se analizan tal cual como se presentan. Se analizan y se describen la relación que puede existir entre las variables sin forzar ni realizar cambios repentinos.

Así mismo, el diseño no experimental se puede dar de dos maneras, transversal o transaccional y longitudinal, se dice que, son los diseños más simples y se basan en la observación, estos diseños se emplean cuando la técnica a utilizar se aplicará solo una vez (Radhakrishnan 2013).

Por otro lado, también observamos que Ato, López y Benavente (2013) donde coinciden que el diseño no experimental u observacional plantean los sucesos en su contexto natural, los hechos ya se encuentran presentes, el investigador solo los reconoce. De igual forma, se estudian los fenómenos sin ningún tipo de manipulación y se describen y/o explican, así como se muestran en la realidad.

De igual manera, este diseño se clasifica en transversal y longitudinal. El modo transversal supone la evaluación en un momento dado, de modo que, permite extraer información dada en un periodo determinado (Ato, López y Benavente, 2013).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Shukla (2018) menciona que las **variables** son cualidades o características de la unidad a estudiar, estas pueden mostrar distintos valores y también varía con el tiempo que transcurre la investigación; se califican en variable independiente y dependiente. Como complemento, Ellis (como se citó en Flannelly, Flannelly y

Jankowski, 2014) nos dicen que las variables pueden ser un fenómeno empírico que pueden obtener diferentes valores o también alcanzar distintas magnitudes.

Las variables presentes en el estudio fueron cualitativas, no son numéricas y serán medidas a escala de ítems (Santos, Teles y Marôco, 2014). En la investigación las variables fueron las siguientes:

**Variable 1:** Riesgo operativo

**Variable 2:** Proceso de cobranza

Con referencia a la operacionalización, donde se conceptualiza las variables para que se pueda estudiar de modo experimental; esas definiciones deben ser exactas ya que por medio de muchos artículos y libros se pueden encontrar infinitas formas de definir (Espinoza, 2019). De modo que, se pueda conocer las técnicas que se emplearán para la medición y la manipulación de dichas características. También es aquí donde se presentan:

Las **dimensiones** que según Carballo y Guelmes (2016) la definen como un factor adicional de la variable derivada de un análisis o desintegración. Estos rasgos son todos aquellos que proporcionan una principal participación dentro de un concepto. Mediante estas dimensiones se analizan los indicadores, puesto que tiene que mantener una relación.

Los **Indicadores** que de acuerdo a Carballo y Guelmes (2016) precisan que indicador es un elemento conceptual de una variable, que sirven de medidor entre los datos y la variable. De esta manera, al medir las variables mediante los indicadores permitirá observar los cambios y relaciones de lo que se investiga en la unidad de análisis.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La empresa Arthis E.I.R.L. del distrito de Santa Anita fue la **población** del estudio. Dicha población estaba conformada por 15 personas. Majid (2018) se refiere a la población como el conjunto de individuos en la que se va a realizar el estudio de investigación. Zangirolami, Echeimberg y Leone (2018) recalcan que la población no solo son seres humanos, si no también puede corresponder a las familias,

objetos, organización y animales, por lo tanto, el término más adecuado es universo de estudio.

Por otro lado, se aplicó lo que es un **censo**, quiere decir que se recogió todos los datos o informaciones más importantes, ya que con eso se pudo obtener una diversidad de indagaciones de los usuarios que conformaban la población; donde dicha totalidad presentó una determinada característica y también se pudo tomar medidas adecuadas (Bourezgue, 2017). Debido a que la empresa ARTHIS E.I.R.L. no presentaba la capacidad requerida en el área investigada, y para que se haga efectiva la aplicación de la encuesta se tomó la totalidad de la misma.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La **técnica** utilizada fue la **encuesta**. Lai (2018) menciona que es la técnica por la cual se adquiere información mediante un instrumento previamente elaborado. De esta manera, se pudo reunir datos importantes sobre la unidad investigada, para ello, se preparó desde la expresión de las variables juntamente con los indicadores de los cuales se elaboró los ítems.

Por otro lado, el **instrumento de recolección** de información más usado dentro de la investigación, **el cuestionario**, fue utilizado en el estudio, el cual estaba compuesto por 14 ítems. Cuya herramienta es el nexo para recolectar información o datos del objeto de estudio, a través de preguntas se busca obtener conclusiones generales y así mismo hacer frente a los objetivos (Godwill, 2015). Por otro lado, cabe recalcar que las interrogantes deben ser claras, sencillas y cortas para facilitar el entendimiento del encuestado.

Se empleó, para ejecutar las encuestas mediante los cuestionarios, la **escala de Likert**. Esta escala es un proceso que normalmente es usado para la elaboración de cuestionarios en investigaciones, estos son respondidos por la persona encuestada la cual elegirá la opción que más se asemeje a su criterio (Samar, 2017). Esta herramienta de medición nos permite mensurar el grado de conformidad del encuestado, ya que no solo será dicotómico (si/no), por el contrario, se calificará sus respuestas mediante una escala de afirmaciones

**Tabla 1.**

*Escala de Likert*

| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1            | 2                 | 3              | 4                   | 5              |

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el trabajo de investigación, se consideró los siguientes pasos:

1ª Etapa: Formulación del título de investigación

2ª Etapa: Elaboración de la Matriz de Variables y la Matriz de Consistencia

4ª Etapa: Contar con la autorización de la empresa para que sea objeto de estudio

5ª Etapa: Desarrollar el instrumento y validarlo por el experto correspondiente

6ª Etapa: Aplicar el instrumento y tabular los datos en términos numéricos

7ª Etapa: Aplicar la prueba piloto y posteriormente interpretar

### **3.6. Método de análisis de datos**

Dicho análisis se desarrolló por medio del programa estadístico informático SPSS. Este software facilitó la organización de los datos obtenidos, así mismo, se pudo conocer si se llegaba a aceptar la hipótesis planteada en la investigación o se rechazaba. Dicho procedimiento se dio iniciando con la recolección de datos, para luego pasarlos a una base de datos y llevarlos al programa informático y así realizar el análisis correspondiente y obtener resultados.

Se dio el uso del **alfa de cronbach** para así poder medir la fiabilidad de la escala de medida. Taber (2017) menciona que es un coeficiente de medida para una prueba, cuya fiabilidad se ve comprendida en la homogeneidad de las interrogantes como en cuanto a su calidad. La base principal se da en las correlaciones de las diferentes partes del instrumento o entre las preguntas.

**Tabla 2.***Confiabilidad del instrumento*

| Alpha de Cronbach | Nº Ítems |
|-------------------|----------|
| 0.810             | 14       |

**Interpretación**

Para evaluar la confiabilidad, se aplicó el alfa de cronbach en el software SPSS, el cual como resultado se obtuvo un índice de 0,810. Para ello; Viladrich, Angulo y Doval (2017) exponen que existen un rango de valores el cual estiman el grado de confiabilidad, entre estos encontramos que si el valor del alfa de cronbach es  $\geq 0.800$ , el cuestionario es considerado confiable para fines de investigación. Por lo expuesto, se evidenció que el cuestionario cuenta con un 81% de confiabilidad.

La **validación de expertos** es una manera de validar la congruencia entre el instrumento y la propiedad medible por parte de expertos cualificados en el tema; de esa forma se comprueba que los ítems miden los indicadores, que estén correctamente formuladas y si requieren alguna mejora (Fernandes et al., 2019), la investigación fue validada por tres expertos quienes nos dieron información, juicios críticos y algunas valoraciones.

**Tabla 3.***Validación de expertos*

| Apellidos y Nombres                 | Observaciones |
|-------------------------------------|---------------|
| Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto   | Aplicable     |
| Mg. Espinoza Gamboa, Ericka Nelly   | Aplicable     |
| Dr. Simarra Calla, Miguel Alexander | Aplicable     |

**3.7. Aspectos éticos**

La investigación presentada se efectuó rigiéndose al código de ética que se estipula en la resolución del Consejo Universitario N.º 0126-22017/UCV, donde señala en el artículo 7, que toda investigación debe ejecutarse con rigor científico; los investigadores deben asegurar que en el proceso investigativo se cumplan con las obligaciones de ética, legales y de seguridad; en todo se debe respetar los límites



y condiciones decretadas en el plan de investigación. Así mismo, se llevó un proceso exhaustivo acerca de la obtención de datos y se manejó de forma pertinente y con sumo cuidado para emitir resultados veraces antes de su publicación.

Por otro lado, se mantuvo una postura discreta y confidencial respecto a la información recopilada del objeto de estudio para brindar un perfil honesto y responsable con la fiabilidad y confianza brindada por la persona a cargo de la administración de documentación por parte de la organización.

## IV. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron, fueron producto del análisis estadístico al que se sometieron los datos de las encuestas efectuadas a los colaboradores pertenecientes al personal contable y administrativo de la empresa Arthis E.I.R.L en el año 2020. Este análisis se efectuó considerando el desarrollo de los objetivos de la investigación (Ver anexo 1).

Luego de aplicar el instrumento a la población se obtuvo una recolección de datos los cuales se analizaron estadísticamente, aplicando el análisis descriptivo.

### 4.1. Riesgo operativo

Dentro de la primera variable, se presenta los resultados de la dimensión **personas**, tal como se muestra a continuación:

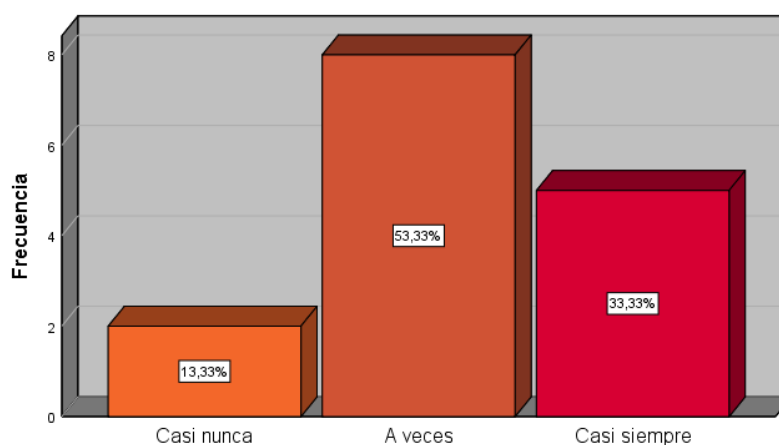
**Tabla 4.**

*Se entrega el manual de funciones al personal encargado del área de cobranza*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 2          | 13,3              | 13,3                 |
|        | A veces      | 8          | 53,3              | 66,7                 |
|        | Casi siempre | 5          | 33,3              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

**Figura 1**

*Figura de Manual de funciones al personal.*



## Interpretación

La tabla 4, expone los resultados donde podemos observar que el 53,3% (8) concuerda que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces entrega el manual de funciones al personal encargado del área de cobranza, mientras que el 33,3% (5) mencionan que casi siempre se ejecuta esa actividad. Por ende, se puede decir a partir de ello, que los colaboradores de la empresa Arthis cumplen diferentes funciones no necesariamente las que se desarrollan en el manual, sino que por la continuidad de las labores y la experiencia han adquirido.

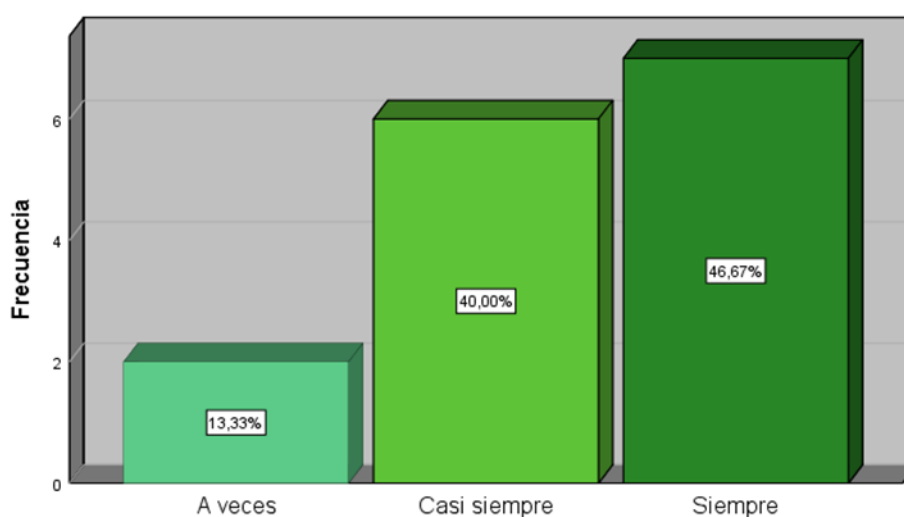
**Tabla 5.**

*Se presencia un ambiente laboral donde se trabaje sin ningún tipo de problema*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 2          | 13,3       | 13,3              | 13,3                 |
|        | Casi siempre | 6          | 40,0       | 40,0              | 53,3                 |
|        | Siempre      | 7          | 46,7       | 46,7              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 2.**

*Figura de un ambiente laboral donde se trabaje sin ningún tipo de problema*



## Interpretación

La tabla 5, muestra los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. siempre presenta un ambiente laboral donde se trabaje sin ningún tipo de problema, mientras que el 13,3% (2) menciona que a veces se siente este ambiente. Por ende, se puede decir que todos los colaboradores presienten un buen ambiente laboral y están satisfechos con el trato y la manera como se ejecutan las actividades cotidianas, creando lazos amicales como laborales.

Ahora se muestra los resultados de la dimensión **procesos Internos**, que son evidenciados de la siguiente manera:

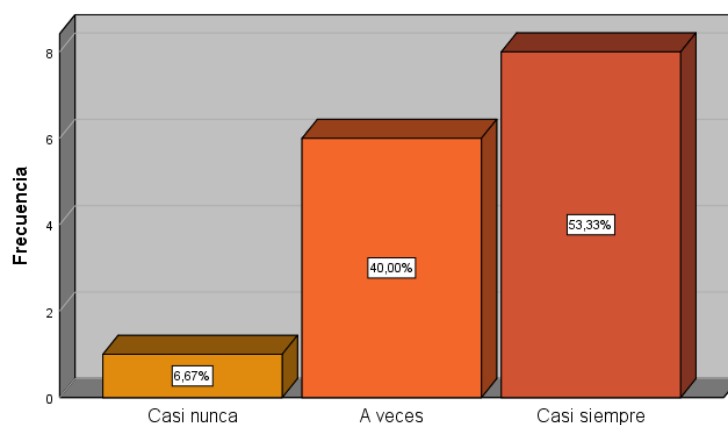
**Tabla 6.**

*La documentación de las transacciones lleva un orden y es archivada oportunamente*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 6,7               | 6,7                  |
|        | A veces      | 6          | 40,0              | 46,7                 |
|        | Casi siempre | 8          | 53,3              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

**Figura 3.**

*Figura de documentación de las transacciones*



## Interpretación

La tabla 6, presenta los resultados donde podemos observar que el 53,3% (8) concuerdan que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre llevan la documentación en orden y se archiva oportunamente, mientras que el 6,7% (1) menciona que casi nunca se presenta así. Por ende, observamos que en esta empresa de alguna u otra forma tratan de cumplir con las acciones pertinentes para que los documentos estén en buen resguardo para que no existan confusiones o pérdidas.

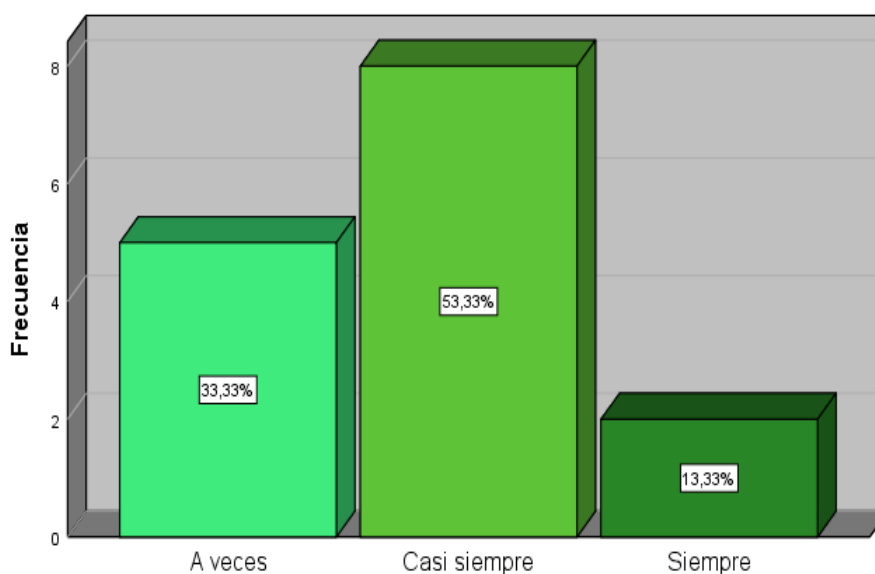
**Tabla 7.**

*Existe un registro de operación frecuente de las facturas emitidas y es archivada oportunamente*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 5          | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | Casi siempre | 8          | 53,3       | 53,3              | 86,7                 |
|        | Siempre      | 2          | 13,3       | 13,3              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 4.**

*Figura de registro de operaciones frecuente*



## Interpretación

La tabla 7, expone los resultados donde podemos observar que el 53,3% (8) concuerdan que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre existe un registro de las facturas, mientras que el 33,3% (5) menciona que a veces se realiza. Por ende, podemos decir que dicha actividad se está siendo realizada de la manera más efectiva, ya que se ejecuta de manera constante.

De la misma manera, se muestra la dimensión **tecnología de información**:

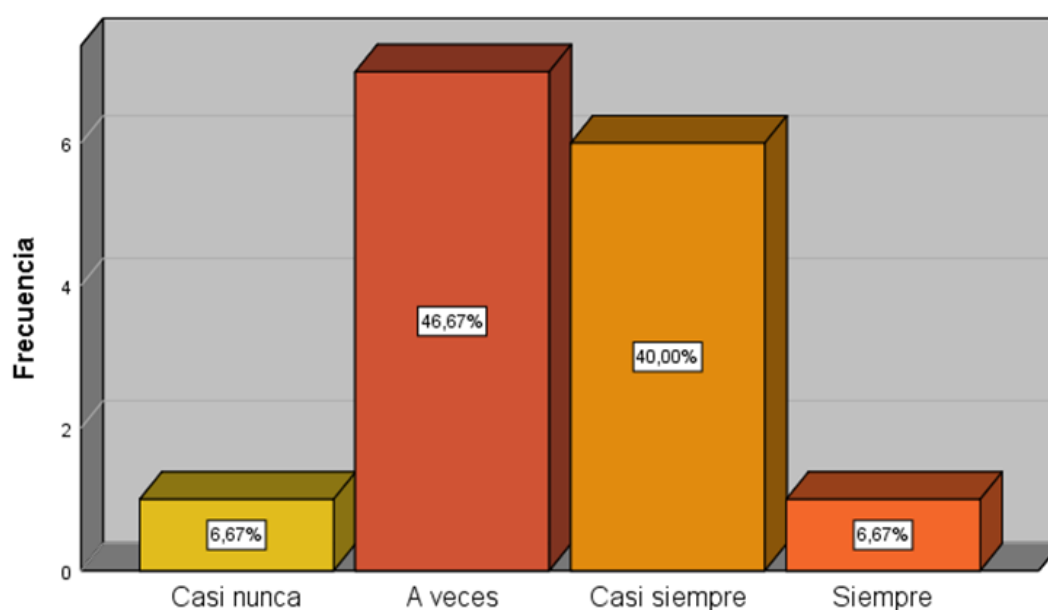
### Tabla 8.

*Se ha presentado saturación o fallas en el sistema de facturación que emplea*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca          | 1          | 6,7        | 6,7               | 6,7                  |
| A veces             | 7          | 46,7       | 46,7              | 53,3                 |
| Válido Casi siempre | 6          | 40,0       | 40,0              | 93,3                 |
| Siempre             | 1          | 6,7        | 6,7               | 100,0                |
| Total               | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Figura 5.

*Figura de saturación o fallas en el sistema*



## Interpretación

La tabla 8, presenta los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces presentan fallas en su sistema de facturación, mientras que el 40,0% (6) menciona que casi siempre se presenta. Por ende, se evidencia que hay problemas en el sistema de facturación, ya que utiliza la plataforma de SUNAT, y muchas veces presenta caídas de sistema y por ende, se refleja las fallas y por consecuente retrasos.

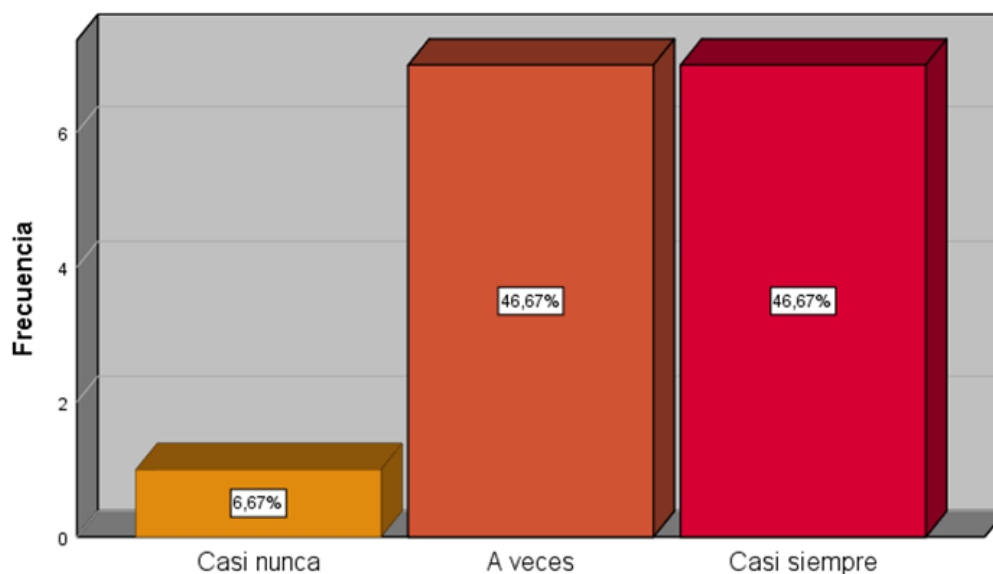
### Tabla 9.

*El sistema de internet que utiliza brinda una buena señal para que no existan cortes*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 6,7               | 6,7                  |
|        | A veces      | 7          | 46,7              | 53,3                 |
|        | Casi siempre | 7          | 46,7              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

### Figura 6.

*Figura del sistema de internet*



## Interpretación

La tabla 9, expone los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre presenta problemas de conexión a internet, mientras que el 46,7% (7) menciona que a veces es óptimo y otras veces no. Por ende, se evidencia que el sistema de internet que emplea es considerado aceptable más no óptimo, y guarda relación con el sistema de facturación ya que si se sufre inconsistencias afectará a los procesos de facturación.

Del mismo modo, los resultados de la dimensión **eventos externos**:

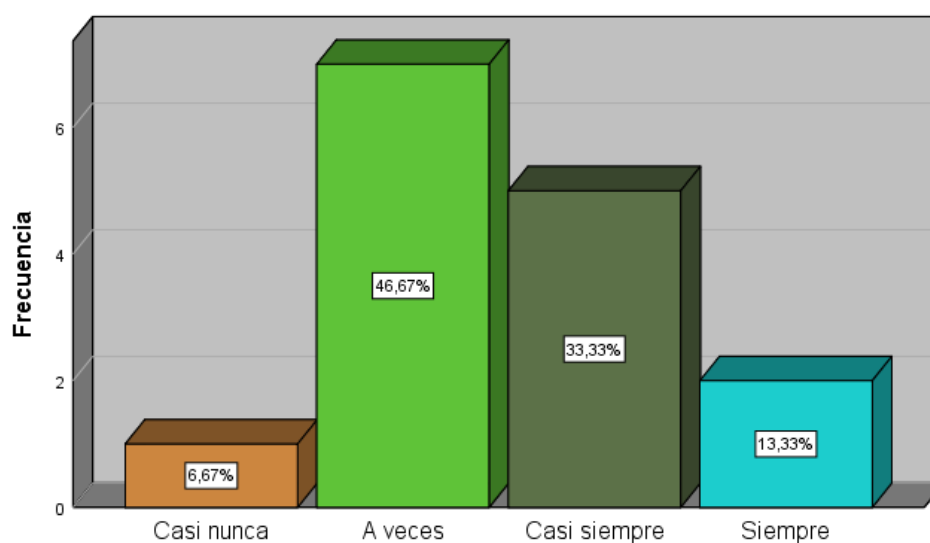
**Tabla 10.**

*Se ha visto afectada la empresa en la operatividad debido a alguna crisis mundial*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Casi nunca   | 1          | 6,7               | 6,7                  |
|        | A veces      | 7          | 46,7              | 53,3                 |
| Válido | Casi siempre | 5          | 33,3              | 86,7                 |
|        | Siempre      | 2          | 13,3              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

**Figura 7.**

*Figura de la operatividad de la empresa debido a la crisis*





## Interpretación

La tabla 10, muestra los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces se ve afecta por una crisis mundial, mientras que el 33,3% (5) menciona que casi siempre se ve afectada. Por ende, se puede ver que la empresa en algunas circunstancias se ve afectada por lo que pasa en el exterior.

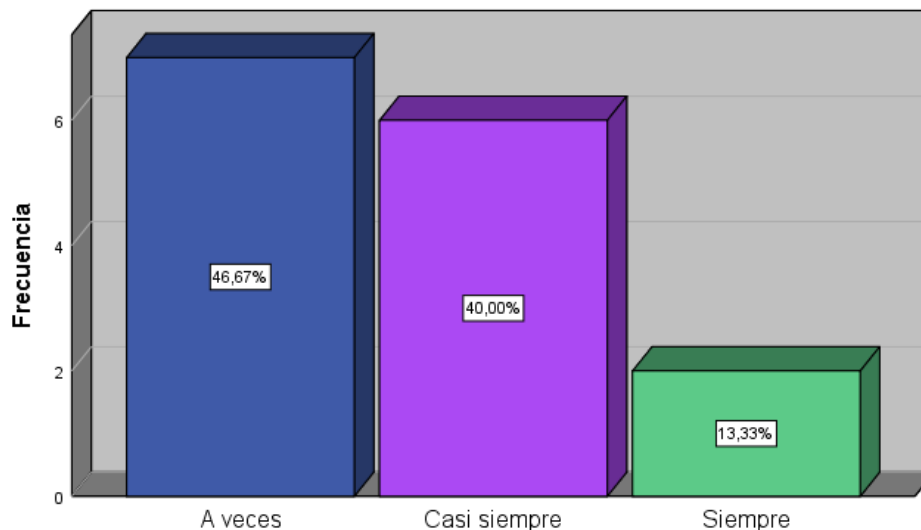
**Tabla 11.**

*Afectan los desastres naturales a la situación economía de la empresa*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 7          | 46,7              | 46,7                 |
|        | Casi siempre | 6          | 40,0              | 86,7                 |
|        | Siempre      | 2          | 13,3              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

**Figura 8.**

*Figura de los desastres naturales*



## Interpretación

La tabla 11, presenta los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces se ve afecta por un desastre natural, mientras que el 40% (6) menciona que casi siempre se ve afectada. Por

ende, se puede ver que la empresa en algunas circunstancias se ve afectada por los acontecimientos naturales ya que repercute en la economía de los clientes.

#### 4.2. Proceso de cobranza

En la segunda variable se presenta los siguientes resultados de la dimensión **proceso de comunicación:**

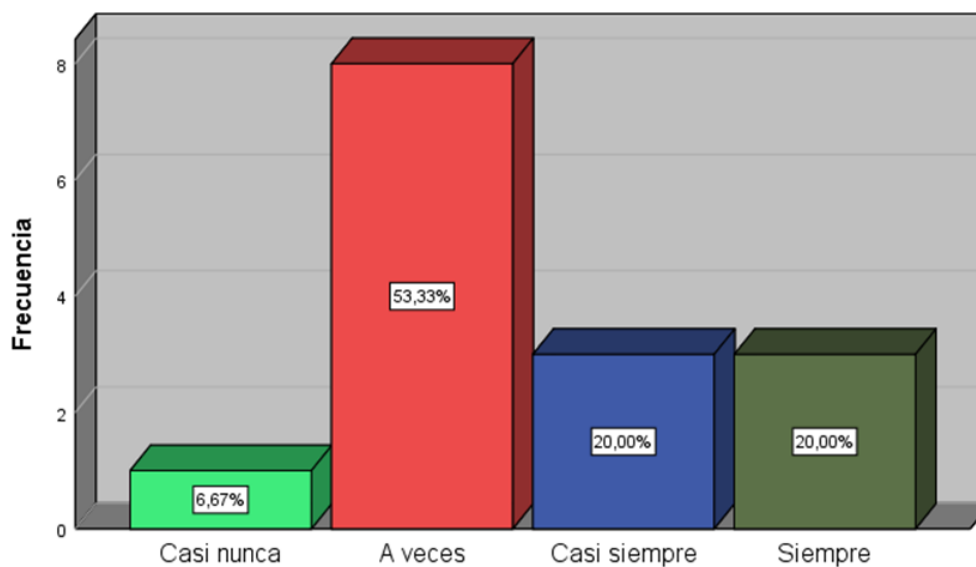
**Tabla 12.**

*Se actualiza constantemente el listado de contacto de los clientes que tiene la empresa*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca          | 1          | 6,7        | 6,7               | 6,7                  |
| A veces             | 8          | 53,3       | 53,3              | 60,0                 |
| Válido Casi siempre | 3          | 20,0       | 20,0              | 80,0                 |
| Siempre             | 3          | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
| Total               | 15         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 9.**

*Figura de la actualización del listado de contacto*



## Interpretación

La tabla 12, expone los resultados donde podemos observar que el 53,3% (8) concuerda que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces actualiza la lista de contacto, mientras que el 20,0% (3) menciona que casi siempre lo actualiza. Por ende, se puede decir que la empresa mantiene en orden el contacto de sus clientes para no generar pérdidas de contactos tanto como los clientes y proveedores.

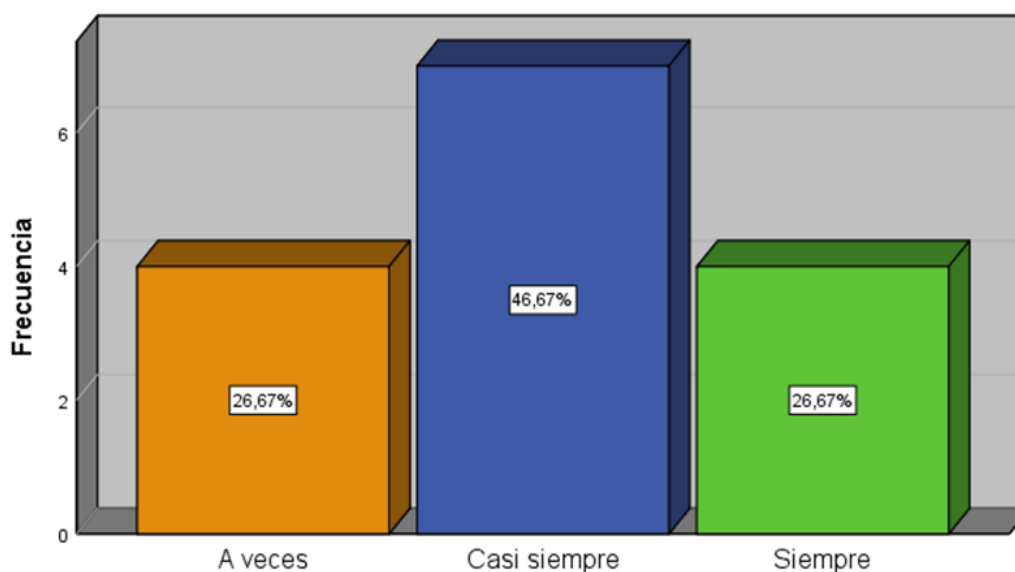
### Tabla 13.

*La empresa tiene constante comunicación con los clientes para algún requerimiento utilizando las herramientas de comunicación*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 4          | 26,7              | 26,7                 |
|        | Casi siempre | 7          | 46,7              | 73,3                 |
|        | Siempre      | 4          | 26,7              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

### Figura 10.

*Figura de la constante comunicación*



## Interpretación

La tabla 13, muestra los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) concuerda que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre mantiene contacto con sus clientes, mientras que el 26,7% (4) menciona que siempre se comunican. Por ende, se ve que la comunicación es fluida con sus clientes y esto mejora el proceso de cobro.

Por otro lado, se muestra los resultados de la dimensión **proceso de pago** como se puede ver a continuación:

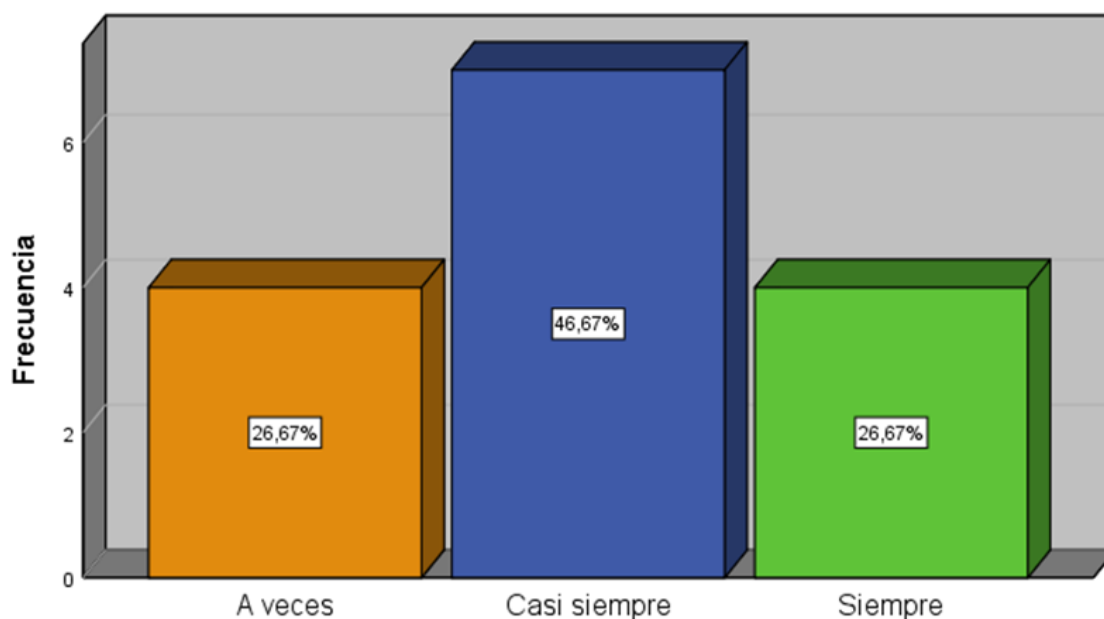
**Tabla 14.**

*Son accesibles para los clientes los medios de pago con los que cuenta la empresa*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 4          | 26,7              | 26,7                 |
|        | Casi siempre | 7          | 46,7              | 73,3                 |
|        | Siempre      | 4          | 26,7              | 100,0                |
| Total  | 15           | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 11.**

*Figura de medios de pago*



## Interpretación

La tabla 14, presenta los resultados donde podemos observar que el 46,7% (7) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre sus medios de pagos son accesibles para sus clientes, mientras que el 26,7% (4) menciona que siempre son accesibles. Por ende, se puede decir que son muy efectivos los medios de pagos que manejan y que presentan a sus clientes, por ese lado no se puede ver ninguna dificultad para que ellos puedan realizar el pago.

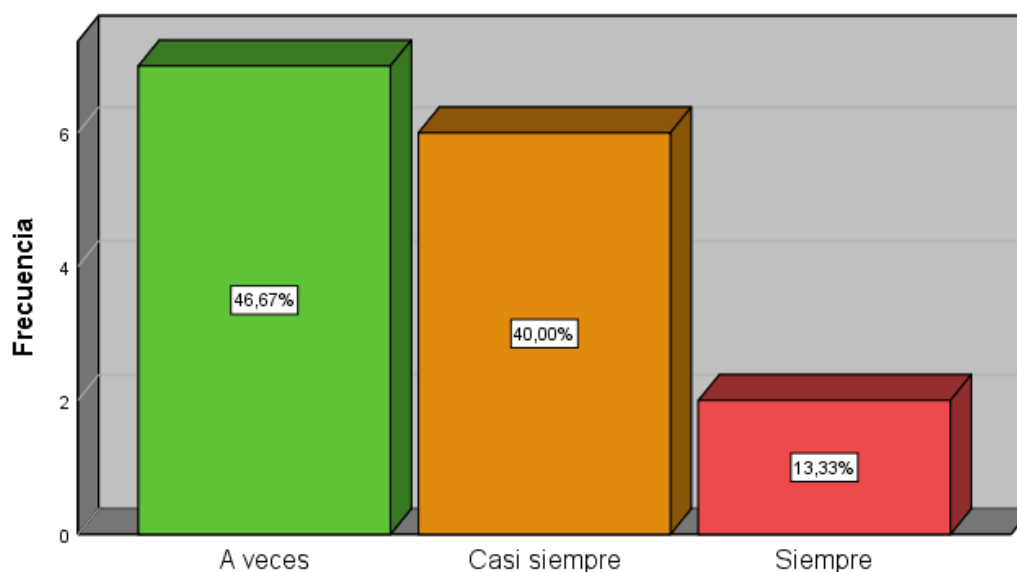
### Tabla 15.

*La empresa actualiza el cronograma de pagos y este se envía a los clientes oportunamente para su conocimiento.*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 7          | 46,7              | 46,7                 |
|        | Casi siempre | 6          | 40,0              | 86,7                 |
|        | Siempre      | 2          | 13,3              | 100,0                |
| Total  | 15           | 100,0      | 100,0             |                      |

### Figura 12.

*Figura de la actualización del cronograma de pagos*



## Interpretación

La tabla 15, presenta los resultados donde podemos observar que el 40,0% (6) coinciden que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre actualiza los cronogramas de pagos de sus clientes, mientras que el 46,7% (7) menciona que a veces lo actualizan y lo envían. Por ende, se observa que los cronogramas se actualizan constantemente.

Así mismo, se evidencia los resultados de la dimensión **proceso de seguimiento:**

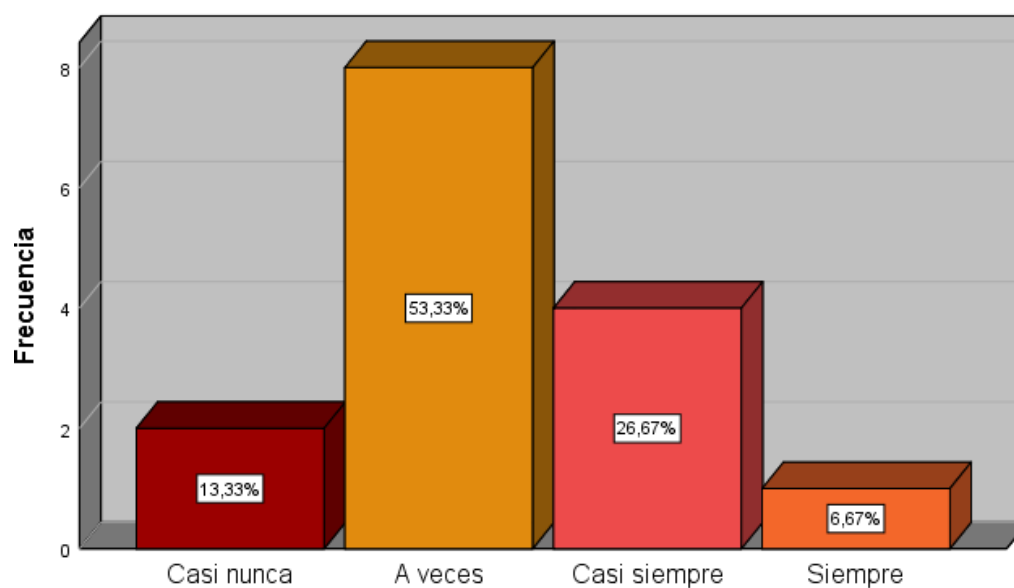
### Tabla 16.

*La empresa realiza cambios en las políticas de cobranza para que se ajusten más a la realidad*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
|        | Casi nunca   | 2          | 13,3              | 13,3                 |
|        | A veces      | 8          | 53,3              | 66,7                 |
| Válido | Casi siempre | 4          | 26,7              | 93,3                 |
|        | Siempre      | 1          | 6,7               | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             |                      |

### Figura 13.

*Figura realización de cambios en las políticas de cobranza*



## Interpretación

La tabla 16, expone los resultados donde podemos observar que el 53,3% (8) concuerda que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces realiza cambios en sus políticas de cobranzas, mientras que el 26,7% (4) menciona que casi siempre lo actualizan. Por ende, se puede decir que no hay políticas que se ajusten a sus operaciones que realizan constantemente y ejecutan de manera espontánea los tratos y consideraciones

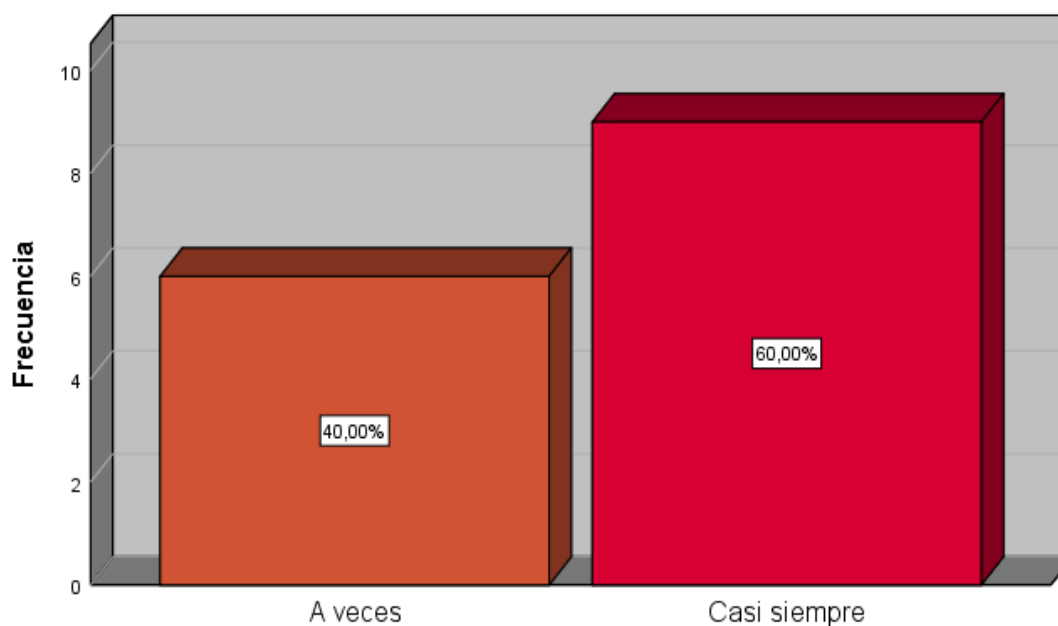
### Tabla 17.

*Se da un seguimiento a los reportes mensuales de aquellas cuentas por cobrar que no han sido recuperadas*

|        | Frecuencia   | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces      | 6          | 40,0              | 40,0                 |
|        | Casi siempre | 9          | 60,0              | 100,0                |
|        | Total        | 15         | 100,0             | 100,0                |

### Figura 14.

*Figura del seguimiento a los reportes de las cuentas por cobrar*



## Interpretación

La tabla 17, muestra los resultados donde podemos observar que el 40,0% (6) concuerda que la empresa Arthis E.I.R.L. a veces realiza seguimiento a sus clientes que no cumplen con sus pagos, mientras que el 60% (9) menciona que casi siempre si realizan los seguimientos. Por ende, se observa que por un lado hay seguimiento y por otro no, esto debido a que la comunicación dentro de la empresa no es óptima, por ello, no se sabe exactamente quienes de los clientes se demoran en cumplir con los plazos de cobro acordados. Sin embargo, en lo posible se hace el seguimiento mediante llamadas telefónicas.

### 4.3. Análisis Inferencial

La secuencia del desarrollo estadístico parte de la comprobación de la normalidad en los datos de cada variable; de acuerdo a estos resultados se eligió la prueba de correlación adecuada. El criterio de decisión estableció un 0.05 de significancia y la prueba de normalidad elegida según el tamaño de muestra (n=15) fue Shapiro Wilk, el establecimiento de la decisión se hizo de acuerdo a las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos de la variable tienen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos de la variable no tienen una distribución normal.

### 4.4. Prueba de normalidad del objetivo general

#### Tabla 18.

*Valores de Shapiro Wilk variable 1 y variable 2*

| Variables           | Valor Sig. |
|---------------------|------------|
| Riesgo operativo    | 0.880      |
| Proceso de cobranza | 0.230      |

#### Interpretación:

La prueba de normalidad efectuada a la variable 1: Riesgo operativo y variable 2: Proceso de cobranza, presentan un valor sig. >0.05, por lo que se consideró la prueba de correlación de Pearson.



#### 4.4.1 Hipótesis General

La comprobación de la hipótesis investigativa general, de que existe relación significativa entre el riesgo operativo y el proceso de cobranza, se realizó en base al planteamiento de la siguiente hipótesis estadística:

H0: El riesgo operativo no se relaciona significativamente con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020

H1: El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020

Bajo un criterio de decisión de:

- Si el Sig.  $\leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula
- Si el Sig.  $> 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 19.**

*Correlación de Pearson para riesgo operativo y proceso de cobranza*

| <b>Variabes<br/><math>X \leftrightarrow Y</math></b> | <b>Valor Sig.</b> | <b>Coficiente<br/>De Pearson</b> |
|--|-------------------|----------------------------------|
| Riesgo operativo/ Proceso de cobranza                | 0.007             | 0.659**                          |

#### **Interpretación:**

La tabla 19 muestra los resultados obtenidos de la prueba correlacional donde se observó que la correlación es significativa debido al sig. de 0.007 ( $\leq 0.05$ ); lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna, es decir que el riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020. Además, se puede evidenciar estadísticamente, según el resultado del coeficiente de Pearson (0.659), que esta relación es positiva moderada; lo que quiere decir que cuanto mejor sea la gestión del riesgo operativo, mejor será el proceso de cobranza en la empresa.

## 4.5 Prueba de normalidad del objetivo específico 1

**Tabla 20.**

*Valores de Shapiro Wilk para riesgo operativo y proceso de comunicación*

| <b>Variables</b>        | <b>Valor Sig.</b> |
|-------------------------|-------------------|
| Riesgo operativo        | 0.880             |
| Proceso de comunicación | 0.606             |

### **Interpretación:**

La prueba de normalidad efectuada a la variable 1: Riesgo operativo y la dimensión 1 de la variable 2: Proceso de comunicación, presentan un valor sig.  $>0.05$ , Por lo que se consideró la prueba de correlación de Pearson.

### **4.5.1 Hipótesis específica 1**

La comprobación de la hipótesis investigativa específica 1, de que existe relación significativa entre el *riesgo operativo* y el *proceso de comunicación*, se realizó en base al planteamiento de la siguiente hipótesis estadística:

H<sub>0</sub>: El riesgo operativo no se relaciona significativamente con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

H<sub>1</sub>: El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

Bajo un criterio de decisión de:

- Si el Sig.  $\leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula
- Si el Sig.  $> 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 21.***Correlación de Pearson para riesgo operativo y proceso de comunicación*

| <b>Variab</b><br><b>X↔Y</b>               | <b>Valor Sig.</b> | <b>Coficiente<br/>De Pearson</b> |
|---|-------------------|----------------------------------|
| Riesgo operativo/ Proceso de comunicación | 0.044             | 0.526*                           |

**Interpretación:**

La tabla 21 expone los resultados donde se evidenció que la correlación es significativa debido al sig. de 0.044 ( $\leq 0.05$ ); lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna, es decir que el riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020. Además, se puede observar estadísticamente, según el resultado del coeficiente de Pearson (0.526), que esta relación es positiva moderada; lo que quiere decir que cuanto mejor sea la gestión del riesgo operativo, mejor será el proceso de comunicación en la empresa.

**4.6 Prueba de normalidad del objetivo específico 2****Tabla 22.***Valores de Shapiro Wilk para riesgo operativo y proceso de pago*

| <b>Variab</b>    | <b>Valor Sig.</b> |
|------------------|-------------------|
| Riesgo operativo | 0.880             |
| Proceso de pago  | 0.230             |

**Interpretación:**

La prueba de normalidad efectuada a la variable 1: Riesgo operativo y la dimensión 2 de la variable 2: Proceso de pago, presentan un valor sig.  $>0.05$ , por lo que se consideró la prueba de correlación de Pearson.

#### 4.6.1 Hipótesis específica 2

La comprobación de la hipótesis investigativa específica 2, de que existe relación significativa entre el *riesgo operativo* y el *proceso de pago*, se realizó en base al planteamiento de la siguiente hipótesis estadística:

H<sub>0</sub>: El riesgo operativo no se relaciona significativamente con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

H<sub>1</sub>: El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

Bajo un criterio de decisión de:

- Si el Sig.  $\leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula
- Si el Sig.  $> 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 23**

*Correlación de Pearson para riesgo operativo y proceso de pago*

| <b>Variables<br/>X↔Y</b>             | <b>Valor Sig.</b> | <b>Coefficiente<br/>De Pearson</b> |
|--------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| Riesgo operativo/<br>Proceso de pago | 0.002             | 0.722**                            |

#### **Interpretación:**

La tabla 23 presenta los resultados y se observó que la correlación es significativa debido al sig. de 0.002 ( $\leq 0.05$ ); lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre el riesgo operativo y proceso de pago de la empresa. Además, se puede observar, según el resultado del coeficiente de Pearson (0.722), que esta relación es positiva alta; lo que quiere decir que cuanto mejor sea la gestión del riesgo operativo, mejor será el proceso de pago en la empresa.

## 4.7 Prueba de normalidad del objetivo específico 3

**Tabla 24.**

*Valores de Shapiro Wilk para riesgo operativo y proceso de seguimiento*

| <b>Variables</b>       | <b>Valor Sig.</b> |
|------------------------|-------------------|
| Riesgo operativo       | 0.880             |
| Proceso de seguimiento | 0.009             |

### **Interpretación:**

La prueba de normalidad efectuada a la variable 1: Riesgo operativo y la dimensión 3 de la variable 2: Proceso de seguimiento, presentan por separado un valor sig.  $>0.05$  (Riesgo operativo) y un valor sig.  $\leq 0.05$  (Proceso de seguimiento); por lo que se consideró la prueba no paramétrica de Spearman.

### **4.7.1 Hipótesis específica 3**

La comprobación de la hipótesis investigativa específica 3, de que existe relación significativa entre el riesgo operativo y el proceso de seguimiento, se realizó en base al planteamiento de la siguiente hipótesis estadística:

H0: El riesgo operativo no se relaciona significativamente con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

H1: El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

Bajo un criterio de decisión de:

- Si el Sig.  $\leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula
- Si el Sig.  $> 0.05$ , no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 25.**

*Correlación Spearman para riesgo operativo y proceso de seguimiento*

| <b>Variables<br/>X↔Y</b>                 | <b>Valor Sig.</b> | <b>Rho de Spearman</b> |
|--|-------------------|------------------------|
| Riesgo operativo/ Proceso de seguimiento | 0.335             | 0.268                  |

**Interpretación:**

La tabla 25 expone los resultados obtenidos donde se observó que la correlación no es significativa debido al sig. de 0.335 ( $>0.05$ ); lo que lleva a aceptar la hipótesis nula, es decir que el riesgo operativo no se relaciona significativamente con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020. Sin embargo, aunque la relación no es significativa, según el resultado el Rho de Spearman (0.268), existe una tendencia positiva baja o directamente proporcional entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Para la presente investigación se buscó determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.

El análisis estadístico demuestra la relación del riesgo operativo y el proceso de cobranza, que al desarrollar la prueba de normalidad donde se determinó el uso de la aplicación de la correlación de Pearson y se pudo encontrar que la sig. calculada fue  $0,007 < 0,05$ , lo cual arroja una relación significativa, positiva y moderada entre la gestión del Riesgo operativo y el Proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L en el año 2020. Las características de la empresa, observadas inicialmente, demuestran que la improvisación técnica reduce la eficiencia de la gestión del riesgo operativo; una alternativa para esto sería la implementación de un adecuado modelo de control de riesgo operativo.

Así mismo, Molina (2016) sostiene que la aplicación de instrumentos estratégicos como la matriz de riesgos ayudan a diagnosticar sobre los riesgos presentados dentro de los procesos empresariales; por lo que es necesario que toda entidad implemente un modelo de gestión que brinde la posibilidad de obtener una visión total de todas las acciones empresariales.

De modo que, la aplicación de este tipo de gestión no distingue el giro del negocio, así como lo demuestra Quiroz (2019) en un contexto de actividad agrícola y Guerrero (2016) en la actividad minera, quienes a su vez sostienen que una adecuada gestión del riesgo operativo es beneficioso en cualquiera de los rubros y que los usos de herramientas técnicas ayudan a la identificación de los puntos críticos o posibles riesgos. Ya que el riesgo operativo se encuentra inherente a toda actividad realizada por todos los diferentes sectores empresariales, porque se miden de acuerdo con los factores que lo componen y estos se encuentran en la organización de una entidad.

Del mismo modo, al determinar la relación que existe entre el riesgo operativo y el proceso de comunicación, se obtuvo un valor de sig. de  $0,044 < 0,05$  realizada mediante la correlación de Pearson, quiere decir que se relaciona en un 52.6% de forma positiva moderada, así mismo se obtuvo en el análisis descriptivo a partir de

la aplicación a los 15 evaluados que un 46,7 % difiere que la empresa Arthis E.I.R.L. casi siempre se mantiene en contacto con sus clientes, lo cual facilita una comunicación fluida y llega con más alcance la información compartida.

Así mismo, el 53,3 % concuerda que el área de cobranzas a veces actualiza la lista de contactos, para mantener en actualización los datos de los clientes y no generar pérdidas de información general de los consumidores. Por otro lado, un 53,3% de los colaboradores de la empresa mencionaron que a veces entrega el manual de funciones en el área de cobranzas, de acuerdo con ello, Castro (2016) el cual realiza una auditoría a la efectividad del sistema de cobranzas, por medio de los trabajadores involucrados en el área; argumenta que este tipo de revisión pone en evidencia la falta de indicadores que midan el proceso de recuperación de créditos, como también las fallas e ineficiencias por parte de los empleados así como también que tan buena y eficiente sea la comunicación entre ellos, para conocer el grado de eficiencia al momento de compartir la información requerida de los clientes.

Se tuvo en cuenta, la relación de la variable 1 y la dimensión 1 del proceso de cobranza, que se puede visualizar posibles riesgos dentro de esta dimensión ya que si no existe una buena comunicación con el cliente se dificultará el cobro de las cuentas y por ende afectaría en la situación económica de la empresa. Del mismo modo, cabe resaltar, que el personal debe conocer sus funciones para no realizar doble trabajo y perder tiempo.

De la misma forma, al determinar la relación que existe entre el riesgo operativo y el proceso de pago, donde la prueba de correlación de Pearson da un resultado del valor de sig.  $0,002 < 0,05$  respecto que en un 72,2% la relación que mantienen es positiva alta, y dentro del análisis descriptivo se observó que el 46,7% casi siempre los medios de pago son accesibles para sus clientes y de fácil alcance; estos son realizados ya que el cliente recibe su cronograma de pagos actualizados y esto se evidencia ya que el 46,7% de la población menciona que esta información se remite a los clientes de forma oportuna.

Por otro lado, Carmona (2017) asegura que, en materia de cobranzas, si el objetivo es procurar la buena recaudación de las transacciones a través de una gestión de procesos, ayuda a minimizar los costos de operaciones de la gestión del cobro y por



ende aumentar los beneficios para la empresa; sobre todo en materia de liquidez (Vasallo, y Rodríguez, 2010) y rentabilidad (Merma, 2019); (Sánchez, 2017).

Los procesos de pagos deben ser menos engorrosos para que faciliten el pago de las deudas de los clientes y estos no sean objeto de excusa para no realizar el pago correspondiente, además de acuerdo al riesgo dentro de estos procesos se pudo observar que no presentan muchas dificultades y que es un riesgo moderado el cual se puede manejar y aplicar medidas de corrección al momento de la ejecución.

Igualmente, al determinar la relación que existe entre el riesgo operativo y el proceso de seguimiento, se pudo observar que la prueba de normalidad brinda un resultado del valor de sig. por separado de sig.  $> 0.05$  (Riesgo operativo) y un valor sig.  $\leq 0.05$  (Proceso de seguimiento); por lo que se desarrolló la prueba no paramétrica de Spearman, el cual da como producto un valor de sig.  $0.335 > 0,05$ , esto quiere decir que no existe relación entre la variable y la dimensión en un 26,8%. Sin embargo, aunque la relación no es significativa, según el resultado el Rho de Spearman (0.268), existe una tendencia positiva baja o directamente proporcional entre las variables. Por otro lado, el análisis descriptivo se pudo observar que un 53,3% a veces se realizan cambios en sus políticas de cobranzas y un 60% casi siempre mencionan que realizan seguimientos a aquellas cuentas que son morosas.

Se pudo demostrar que no existe vinculación alguna con el riesgo, de modo que, no puede hacerse efectiva la posibilidad de pérdida financiera a raíz de esta dimensión, debido a que no se encuentra asociado con las acciones del proceso de seguimiento; por lo tanto, no tiene efecto alguno o no repercute de forma negativa en los resultados económicos que pueda generar la empresa.

Por todo lo expuesto, se puede mencionar a otros investigadores como Jara (2016) y Carrera y Novoa (2019) que aseguran que la evaluación del riesgo operativo influye significativamente en la gestión de una empresa, de manera que se puede minimizar el valor de su impacto de un riesgo desastroso a un riesgo residual que sea tolerable, teniendo como partida los controles necesarios, respecto al precio presupuestario y contable. Estos pueden ser cualificados dentro de la matriz de riesgo la cual brinda una visión global acerca de los riesgos en cuestión.

Por su parte, Velarde (2017) analiza el riesgo operativo en materia de créditos y cobranzas, resalta la necesidad de definir las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en este rubro debido a las repercusiones directas y de alto impacto.

Asegura también que los manuales de procesos deben desarrollarse teniendo en cuenta los requerimientos de cada empresa, con el fin de que se adapten a sus necesidades, esto le da mayor adaptabilidad, flexibilidad, funcionalidad y eficiencia.

Se debe reconocer que el área de cobranza, dentro de la unidad de investigación, presenta mucho movimiento y esto genera mayores riesgos que no son identificados oportunamente, así mismo, sus procesos no cuentan con una estructura adecuada y para ello se deben elaborar los manuales de dichos procesos para que así la empresa tenga mayor adaptación y funcionalidad.

El estudio de Figueroa y Méndez (2016) parece complementar con lo expuesto anteriormente, agregando que el servicio financiero debe manejar y ejecutar políticas de crédito y de cobranza para garantizar una correcta gestión, ya que el proceso de cobranza incide en la liquidez de toda empresa (Aguilar, 2015).

Para ello, se deben realizar las políticas de crédito y cobranzas de acuerdo a la funcionalidad de la empresa y se adapten a sus actividades, en especial al modo de trabajo que manejan con sus clientes. También, deben presentar puntos claves que incluyan a los consumidores para brindar mayor formalidad y compromiso.

Finalmente, al conocer los resultados se puede mencionar que la empresa presenta un riesgo moderado el cual al aplicar las correctas actividades de mitigación se pudo obtener mejoras dentro del área de cobranzas y estas cotidianamente se pudieron visualizar gracias a la continuidad de la aplicación de dichas acciones.

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos del análisis estadístico, se extraen las siguientes conclusiones:

- 6.1. El *Riesgo operativo* y el *Proceso de cobranza* en la empresa Arthis E.I.R.L en el año 2020, se relacionan significativamente en un 65.9% y de forma directamente proporcional; por lo que se puede aseverar que cuanto mejor es la gestión del riesgo operativo, se mejora el *proceso de cobranza* en la empresa.
- 6.2. El *Riesgo operativo* y el *Proceso de comunicación* en la empresa Arthis E.I.R.L en el año 2020, se relacionan significativamente en un 52.6 % y de forma directamente proporcional; por lo que se puede aseverar que cuanto mejor es la gestión del riesgo operativo, se mejora las acciones que involucran el proceso de comunicación de la empresa. Ante ello, un 46,7% de los encuestados mencionan que la empresa mantiene contacto continuo con sus clientes y a su vez dentro del área de cobranzas. Por otro lado, un 53,3% de la población difieren que realizan actualizaciones de los datos generales para no perder comunicación alguna.
- 6.3. El *Riesgo operativo* y el *Proceso de pago* en la empresa Arthis E.I.R.L en el año 2020, se relacionan significativamente en un 72.2% y de forma directamente proporcional; por lo que se puede aseverar que cuanto mejor es la gestión del riesgo operativo, se mejoran las acciones del *proceso de pago* en la empresa; debido a la exigencia y el cuidado que se pone al retorno de la inversión. De tal modo que, el 46,7% de los evaluados nos dicen que los medios de pagos que utiliza la empresa son flexibles y accesibles para sus clientes, a su vez mencionan que se envía los cronogramas de pagos para que exista incertidumbre de lo que tienen que cancelar.
- 6.4. El *Riesgo operativo* y el *Proceso de seguimiento* en la empresa Arthis E.I.R.L en el año 2020, no tienen relación significativa; el nivel de correlación se da en un 26.8%, por lo que se puede asegurar que la posibilidad de pérdida financiera, no se encuentra vinculada con las acciones que involucran el *Proceso de seguimiento* de la empresa. Así mismo, dentro de la empresa Arthis un 53,3% exponen que a veces realizan cambios en las políticas y un 60% que si realizan seguimiento a las cuentas por cobrar.

## VII. RECOMENDACIONES

Después de haber obtenido los resultados y conclusiones en la presente investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Asegurar el cumplimiento de las políticas de cobranza por parte de los encargados del área con la función del proceso de cobranza; sólo ciñéndose a los lineamientos establecidos se puede tener una gestión eficaz del riesgo.
2. Aprovechar el uso de las nuevas tecnologías como herramientas de comunicación de mayor alcance; estos nuevos canales agilizarían el contacto con los clientes.
3. Eliminar la subjetividad dentro de las acciones que involucran el proceso de pago; por ejemplo, reducir las exigencias de los filtros de los clientes o tiempo de pago; la ejecución de un estricto control en este proceso favorece la solvencia de la empresa.
4. Centrar la atención en el control de los procesos anteriores, ya que se evidencia que, para la empresa, el desarrollo del proceso de seguimiento no es relevante para la posibilidad de pérdida financiera

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. J. (2015). *Proceso de cobranza y liquidez de la empresa Consorcio & Asociados S.A.C Tarapoto – 2014* [tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10432>
- Alvarado, E. M., y Suyon, Y. V. (2016). *El proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial inversiones D´Kar S.A.C, Trujillo, en el año 2015* [tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9828/Alvarado%20Castillo%20Evelin%20Mabel%20-%20Suyon%20Obando%20Yanette%20Vanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apolo, D., Murillo, H., y García, G. (2014). *Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Arias, J., Villasís. M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- Ato, M., López-García, J. J., y Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Barrientos, P. (2017). Marketing + internet = e-commerce: oportunidades y desafíos. *Finanza y política económica*, 9(1), 47-56. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2248-60462017000100041](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2248-60462017000100041)
- Belinskaja, L., y Velickiene, M. (2015). Business risk management: Features and problems in small and medium-sized trading and manufacturing enterprises. *European Scientific Journal*, 11(10). <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/5753>

- Bourezgue, T. (2017). Using tablets for the 2018 Algerian Census: Census data management and quality assessment. *Statistical Journal of the IAOS*, 33(3), 777–784. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=32592ed3-565e-4a74-9adf-4b1ef60a6778%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=124801168&db=bth>
- Carballo, M., y Guelme, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021)
- Carmona, E. A. (2017). *Diseño de una estructura de soporte para mejorar los procesos de cobranza de las garantías estatales en Beco* [tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio UCHILE. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146600>
- Carrera, R., y Novoa, M. (2019). *Gestión del riesgo operacional en el área de tesorería de la Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, periodo 2018* [tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1047/INFORME%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1> <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1047/INFORME%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1>
- Castro, K. N. (2016). *Auditoría de gestión que permita optimizar los procesos de cobranzas en la empresa de agua potable del Cantón Pueblo Viejo* [tesis de pregrado, Universidad Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5106>
- Chabusa, J. L., Delgado, S. M., y Mackay, C. R. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 25(4), 134-147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7202004>

Collections process established for deadbeat filers. (2016, March 15). *Florida Bar News*, 43(6), 8. Retrieved from [https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=11&docId=GALE%7CA499095224&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&contentSet=GALE%7CA499095224&searchId=R3&userGroupName=univcv&inPS=true&ps=6&cp=11&backToSource=true](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=11&docId=GALE%7CA499095224&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&contentSet=GALE%7CA499095224&searchId=R3&userGroupName=univcv&inPS=true&ps=6&cp=11&backToSource=true)

Contrera, M. J., Fajardo, L., Sampaio, G. A., y Flores, E. (2018). Avaliação do Cronograma de Pagamento de uma Seguradora Especializada em Saúde. *Revista Evidenciação Contábil & Finanças*, 6(1), 43-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6232499>

De Jongh, E., De Jongh, D., De Jongh, R., y Van Vuuren, G. (2013). A review of operational risk in banks and its role in the financial crisis. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 16(4), 364-382. Retrieved from [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2222-34362013000400001&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-34362013000400001&lng=en&tlng=en)

Domínguez, N. y Domínguez, J. M. (2014). El impacto económico de los desastres naturales. 15, 99-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5559900>

Elizalde-Marín, L. (2018, noviembre). Control interno de los procesos contables del sector público. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/control-interno-contables.html>

Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171&lng=es&nrm=iso)

Estrada, I., Andrade, A. C., y Espín, M. E. (2018, marzo). Riesgo operacional: control y mitigación en pérdidas financieras de Cooperativas Segmento 4. *Observatorio de la Economía*

Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>

- Farje, C. R., Nuñez, D. E., y Reyes, E. O. (2016). *Mejora del proceso de cobranza de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio digital UPCA. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/618348>
- Fernandes, R., Medina, J., Martins de Oliveira, R., Luiz de Santo, D., y Marques, I. (2019). Content validity, reliability and construct validity of a checklist for dive esoestoforoll evaluation. *Journal of Physical Education*, 30. [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-24552019000100249&lang=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-24552019000100249&lang=es)
- Figuroa, A. G. y Mendez, J. D. (2016). *Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de cartera de clientes de la empresa “Servicios financieros enlace S.A., ubicada en el municipio de la Libertad”* [tesis de grado, Universidad Tecnológica de El Salvador]. <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941000724.pdf>
- Flannelly, L. T., Flannelly, K. J., & Jankowski, K. R. (2014). Independent, dependent, and other variables in healthcare and chaplaincy research. *Journal of health care chaplaincy*, 20(4), 161–170. [https://www.researchgate.net/publication/266153035\\_Independent\\_Dependent\\_and\\_Other\\_Variables\\_in\\_Healthcare\\_and\\_Chaplaincy\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/266153035_Independent_Dependent_and_Other_Variables_in_Healthcare_and_Chaplaincy_Research)
- Girling, P. X. (2013). *Operational Risk Management: A complete guide to a successful operational risk framework*. Wilet Finance Series. <https://books.google.com.pe/books?id=2fnwAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=operational+risk+book&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiAq5ua1ZrpAhVWJLkGHfxHC3MQ6AEIPDAC#v=onepage&q=operational%20risk%20book&f=false>
- Godwill, E. (2015). *Fundamentals of Research Methodology: A Holistic Guide for Research Completion, Management, Validation and Ethics*. Nova Science Publishers. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d2293479->



[e252-4e57-bfc9-de0df4e4d789%40pdc-v-  
sessmgr04&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d](https://doi.org/10.1080/00930555.2017.1345678)

- Goertzen, M. J. (2017). Chapter 3. Introduction to Quantitative Research and Data. *American Library Association Journals*, 53(4), 12-18. <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/view/6325/8274>
- Guerrero, M. E. (2016). Riesgos operacionales en proyectos de minería subterránea. *Revista TEKNOS*, 16(1), 19-27. <https://revistas-tecnologicocomfenalco.info/index.php/teknos/article/view/803>
- Gulbrandsen, Magnus & Kyvik, Svein. (2010). Are the concepts basic research, applied research and experimental development still useful? An empirical investigation among Norwegian academics. *Science & Public Policy - SCIPUBLIC POLICY*. 37. 343-353. [https://www.researchgate.net/publication/250199043\\_Are\\_the\\_concepts\\_basic\\_research\\_applied\\_research\\_and\\_experimental\\_development\\_still\\_useful\\_An\\_empirical\\_investigation\\_among\\_Norwegian\\_academics](https://www.researchgate.net/publication/250199043_Are_the_concepts_basic_research_applied_research_and_experimental_development_still_useful_An_empirical_investigation_among_Norwegian_academics)
- Huertas, G. E. (2016). *Estrategias en el proceso de cobranza*. [https://www.academia.edu/39507406/Estrategias en el proceso de cobranza](https://www.academia.edu/39507406/Estrategias_en_el_proceso_de_cobranza)
- Izar, J. M., y Yzunza, C. B. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 47-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160650>
- Jara, J. P. (2016). *Evaluación del riesgo operativo y su incidencia en la gestión de Provias descentralizada zonal Ancash año 2013* [tesis de postgrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio Institucional UNASAM. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2656>
- Kumar, R. (2014). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners*. <https://books.google.com.pe/books?id=WK05AwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Lai, P. C. (2018). Research methodology for novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 15.

[https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-17752018000100312&lang=es](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752018000100312&lang=es)

León, R. G., Scacco, E. B., y Galiano, N. E. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. *Revista Espacios*, 40 (20), 23. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n20/19402023.html#iden2>

Loaiza, W., Reyes, A., y Carvajal, Y. (2011). Modelo para el monitoreo y seguimiento de indicadores de sostenibilidad del recurso hídrico en el sector agrícola. *Revista colombiana de geografía*, 20(2), 77-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3888662>

Macías-Villalba, G. I., Parra-Hormiga, S. A., y Carvajal-Herrera, L. E. (2018). Modelo para la medición avanzada de riesgo operacional. *Innovar*, 28(68), 9-27. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512018000200009&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512018000200009&lang=es)

Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology(URN CST) Journal*, 2(1), 1-7. [https://www.researchgate.net/publication/322375665\\_Research\\_Fundamentals\\_Study\\_Design\\_Population\\_and\\_Sample\\_Size](https://www.researchgate.net/publication/322375665_Research_Fundamentals_Study_Design_Population_and_Sample_Size)

Marco, J. A., Lafuente, F., Rosón, P., y Badás, J. (2010). *Prácticas de valorización y documentación de operaciones vinculadas*. [https://books.google.com.pe/books?id=X9eAWfbwoQMC&pg=PA35&dq=documentacion+de+las+operaciones+de+los+negocios+articulos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnnlftwa\\_pAhWsHbkGHb5FBx8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=documentacion%20de%20las%20operaciones%20de%20los%20negocios%20articulos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=X9eAWfbwoQMC&pg=PA35&dq=documentacion+de+las+operaciones+de+los+negocios+articulos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnnlftwa_pAhWsHbkGHb5FBx8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=documentacion%20de%20las%20operaciones%20de%20los%20negocios%20articulos&f=false)

Merma, J. (2019). *El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad del banco financiero periodo 2015-2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/772>

- Mesa, R. J., Lopez, M, y Salazar, J. (2012). Efecto de contagio de la crisis internacional afecta el crecimiento económico en 2012; análisis de coyuntura y perspectivas de la economía colombiana 2013. *Perfil De coyuntura Económica*, (20), 21-24. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-42142012000200002&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-42142012000200002&lang=es)
- Molina, S. F. (2016). *Propuesta de modelo de gestión de riesgos operativos enfocado al área de cobranza en una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo* [Título de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12962/TRABAJO%20D%20TITULACION%20SHIRLEY%20FERNANDA%20MOLINA%20OCAMP%20O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, J., y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. [https://www.academia.edu/35810501/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales\\_Castro\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG)
- Osorio, J. C., Manotas, D. F., y Rivera, L. (2017). Priorización de Riesgos Operacionales para un Proveedor de Tercera Parte Logística - 3PL. *Información Tecnológica*, 28(4), 135-144. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642017000400016&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642017000400016&script=sci_arttext)
- Otero de Suárez, M. P., Pineda-Báez, C., y Rees, G. (2016). Herramientas de comunicación y presentación de contenidos en pregrados virtuales colombianos. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 8(17), 65-84. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/view/15653>
- Parodi, F. O. y Freyre, M. C. (2013). Principios generales sobre el pago. *Ius Et Tribunalis*, 1(1), 65-74. <http://journals.continental.edu.pe/index.php/iusettribunalis/article/view/412>
- Poel, k., Marneffe, W., y Vanlaer, W. (2016). Assessing the electronic invoicing potential for private sector firms in Belgium. *The International Journal of Digital*

*Accounting Research*, 16(22), 1-34.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5383993>

Quirós, D. (2019). Riesgo operativo en sistemas de producción agrícola. Propuesta base para su evaluación. *Revista E-Agronegocios*, 5(2), 15-29.  
<https://revistas.tec.ac.cr/index.php/eagronegocios/article/view/4455>

Radhakrishnan, G. (2013) Non-Experimental Research Designs: Amenable to Nursing Contexts. *Asian J. Nur. Edu. & Research*, 3(1), 25-28.  
<https://ajner.com/HTMLPaper.aspx?Journal=Asian%20Journal%20of%20Nursing%20Education%20and%20Research;PID=2013-3-1-7>

Restrepo, J. A., y Maya, V. (2015). *Determinantes del Riesgo Operativo en las Pymes Industriales: Revisión de la literatura*.  
[https://www.researchgate.net/publication/317887151\\_Determinantes\\_del\\_Riesgo\\_Operativo\\_en\\_Pymes\\_Industriales\\_Revisión\\_de\\_la\\_Literatura](https://www.researchgate.net/publication/317887151_Determinantes_del_Riesgo_Operativo_en_Pymes_Industriales_Revisión_de_la_Literatura)

Rico – Carrillo, M. (2013). Los desafíos del derecho penal frente a los delitos informáticos y otras conductas fraudulentas en los medios de pago electrónicos. *Revista IUS*, 7(31), 207-222.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472013000100011&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100011&lang=es)

Samar, R. (2017). Research Design and Methods: A Systematic Review of Research Paradigms, Sampling Issues and Instruments Development. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(2), 1-5.  
[https://www.researchgate.net/publication/316701205\\_Research\\_Design\\_and\\_Methods\\_A\\_Systematic\\_Review\\_of\\_Research\\_Paradigms\\_Sampling\\_Issues\\_and\\_Instruments\\_Development](https://www.researchgate.net/publication/316701205_Research_Design_and_Methods_A_Systematic_Review_of_Research_Paradigms_Sampling_Issues_and_Instruments_Development)

Sánchez, A. M. (2017). *Aplicación de la mejora de procesos en el área de créditos y cobranzas de provincia para incrementar la rentabilidad de la empresa Anypsa Corporation S.A., Lima, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12674/S%C3%A1nchez\\_PAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12674/S%C3%A1nchez_PAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Santos, M. A., Teles, J., y Marôco, J. (2014). Analysis of variables that are not directly observable: influence on decision-making during the research process. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 48(1), 146-152. [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342014000100146](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342014000100146)
- Shukla, S. (2018). Variables, hypotheses and stages of research 1.1-14. [https://www.researchgate.net/publication/325127119\\_VARIABLES\\_HYPOTHESES\\_AND\\_STAGES\\_OF\\_RESEARCH\\_1](https://www.researchgate.net/publication/325127119_VARIABLES_HYPOTHESES_AND_STAGES_OF_RESEARCH_1)
- Setiyanto, I., y Natalia, N. (2017). Impact of Work Environment on Employee Productivity in Shipyard Manufacturing Company. *Journal of Applied Accounting and Taxation*. 2(1) 2017, 31-36. <https://www.neliti.com/publications/240956/impact-of-work-environment-on-employee-productivity-in-shipyard-manufacturing-co#cite>
- Suganda, D. (2017). *Research Methodology: A Handbook for Beginners*. Notion Press. <https://books.google.com.pe/books?id=IW4zDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP. (2019). *Implementación de Basilea en el Perú*. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/2019\\_01.%20Implementaci%C3%B3n%20de%20Basilea%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/2019_01.%20Implementaci%C3%B3n%20de%20Basilea%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf)
- Taber, S. (2017). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting. *Research in Science Education*, 1-24. [https://www.researchgate.net/publication/317777374\\_The\\_Use\\_of\\_Cronbach's\\_Alpha\\_When\\_Developing\\_and\\_Reporting\\_Research\\_Instruments\\_in\\_Science\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/317777374_The_Use_of_Cronbach's_Alpha_When_Developing_and_Reporting_Research_Instruments_in_Science_Education)
- Tancítaro - Lopez, G. (2018). Propuesta metodológica para estudio sobre el uso de las Redes Sociales y el Aprendizaje Organizacional en empresas de la ciudad de León, Guanajuato, México. *Management Review*, 3(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6488722>

- The Hong Kong Institute of Bankers (2013). *Operational risk management*. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=I\\_Np3E3SoqgC&printsec=frontcover&dq=operational+risk&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjN34eN3Z\\_pAhU4IrkGHeKSDXQQ6AEIWTAF#v=onepage&q=operational%20risk&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=I_Np3E3SoqgC&printsec=frontcover&dq=operational+risk&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjN34eN3Z_pAhU4IrkGHeKSDXQQ6AEIWTAF#v=onepage&q=operational%20risk&f=true)
- Vazallo, C. A., y Rodríguez, B. A. (2010). *Implementación de un sistema de administración del riesgo operativo en los procesos de créditos y cobranza y su impacto en la eficiencia de las operaciones de la empresa carrocerías Continental SAC* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú]. Repositorio Institucional UPN <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/118/Vazallo%20Venero%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Velarde, K. (2017). *Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional UG <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23493>
- Viladrich, C., Angulo-Brunet, A., y Doval, E. (2017). A journey around alpha and omega to estimate internal consistency reliability. *Anal.Psicol*, 33(3), 755-782. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282017000300034&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282017000300034&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Zangirolami-Raimundo, J., Echeimberg, J., y Leone, C. (2018). Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development*, 28(3), 356-360. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12822018000300017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12822018000300017)
- Zúñiga, R. (2017). Creación de un manual de funciones para los asistentes de crédito y cobranzas luego de la implementación del sistema integral de gestión Sap Business One, dirigido a la empresa Kitton S.A., *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/funciones-empresa-kitton.html>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| HIPÓTESIS GENERAL  | VARIABLES             | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES               | INDICADORES                    | ESCALA | TÉCNICA  |
|--|-----------------------|--|--|---------------------------|--------------------------------|--------|----------|
| El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020 | Riesgo Operativo      | Girling (2013) nos define que riesgo operativo u operacional es la pérdida derivada del resultado de fallas en los procesos, personas, sistemas inadecuados o eventos externos.  | El riesgo operativo es de ambiente cualitativo, y se operatiza en cuatro dimensiones; personas, procesos internos, tecnología de información y eventos externos. | Personas                  | Manual de Funciones            | Likert | Encuesta |
|  |                       |  |  |                           | Ambiente laboral               |        |          |
|  |                       |  |  | Procesos Internos         | Documentacion de transacciones |        |          |
|  |                       |  |  |                           | Resgistro de Operaciones       |        |          |
|  |                       |  |  | Tecnología de Información | Sistema de Facturación         |        |          |
|  | Procesos de Cobranza  | Morales (como cito en Silva, 2018) señala que el proceso de cobranza es el conjunto de acciones sistematizadas y aplicadas a los clientes de manera anticipada y acertada que se ejecuten en el área administrativa para el recobro de los creditos por concepto de una compra y/o servicios. Donde se implementan algunas actividades como, supervisar, coordinar, registrar y verificar, asi como tambien plantearse estrategias de control para mejor el proceso de cobro de una empresa. | El proceso de cobranza es ambiente cualitativo y se operatiza en tres dimensiones  | Eventos externos          | Servicio de red internet       | Likert | Encuesta |
|  |                       |  |  |                           | Crisis Mundial                 |        |          |
|  |                       |  |  |                           | Desastre Naturales             |        |          |
|  |                       |  |  | Procesos de comunicación  | Listado de contactos           |        |          |
|  |                       |  |  | Procesos de pago          | Herramientas de comunicación   |        |          |
|  | Medios de pago        | Likert   | Encuesta   |                           |                                |        |          |
| Procesos de seguimiento  | Cronograma de pagos   |  |  |                           |                                |        |          |
|  | Políticas de cobranza | Likert   | Encuesta   |                           |                                |        |          |
|  | Reportes mensuales    |  |  |                           |                                |        |          |

## Anexo 2. Matriz de consistencia

| EL RIESGO OPERATIVO Y EL PROCESO DE COBRANZA EN LA EMPRESA ARTHIS E.I.R.L, SANTA ANITA 2020   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES DIMENSIONES   |
| PROBLEMA GENERAL  | OBJETIVO GENERAL  | HIPÓTESIS GENERAL   | Variable  |
| ¿De que manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?                             | Determinar de que manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020                              | El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020                              | X : Riesgo Operativo<br><br><b>Dimensiones</b><br>X1 : Personas<br>X2: Procesos Internos<br>X3 : Tecnología de informacion<br>X4 : Eventos externos |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS   | HIPOTESIS ESPECÍFICOS   | Variable  |
| ¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020? | Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020. | El riesgo operativo se relaciona significativamente con el proceso de comunicación del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020. | Y : Proceso de cobranza<br><br><b>Dimensiones</b><br>Y1 : Proceso de comunicación<br>Y2: Proceso de pago<br>Y3: Proceso de seguimiento              |
| ¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?         | Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.         | El riesgo operativo se relaciona definitivamente con el proceso de pago del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020.            |   |
| ¿De qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020?  | Determinar de qué manera el riesgo operativo se relaciona con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020   | El riesgo operativo se relaciona definitivamente con el proceso de seguimiento del proceso de cobranza en la empresa Arthis E.I.R.L., Santa Anita 2020      |   |



## Anexo 3. Cuestionario

### CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones del riesgo operativo y el proceso de cobranza. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 5 = Siempre
- 4 = Casi siempre
- 3 = A veces
- 2 = Casi nunca
- 1 = Nunca

| Nº | ITEMS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | <b>VARIABLE (1) : Riesgo operativo</b>   |   |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSION 1: Personas</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Se entrega el manual de funciones al personal encargado del área de cobranza.                  |   |   |   |   |   |
| 2  | Se presencia un ambiente laboral donde se trabaje sin problemas significativos.                |   |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSION 2: Procesos Internos</b>  |   |   |   |   |   |
| 3  | La documentación de las transacciones lleva un orden adecuado y es archivada oportunamente.    |   |   |   |   |   |
| 4  | Existe un registro de operación frecuente de las facturas emitidas y remitidas a los clientes. |   |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSION 3: Tecnología de información</b>  |   |   |   |   |   |
| 5  | Se ha presentado saturación o fallas en el sistema de facturación que emplea.                  |   |   |   |   |   |
| 6  | El sistema de internet que utiliza brinda una apropiada señal para que no existan cortes.      |   |   |   |   |   |
|    | <b>DIMENSION 4: Eventos Externos</b>   |   |   |   |   |   |
| 7  | Se ha visto afectada la empresa en la operatividad debido a alguna crisis mundial.             |   |   |   |   |   |
| 8  | Afectan los desastres naturales a la situación económica de la empresa.                        |   |   |   |   |   |

| <b>VARIABLE (2); Proceso de cobranza</b>    |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>DIMENSION 1: Proceso de comunicación</b> |  |          |          |          |          |          |
| <b>9</b>                                    | Se actualiza constantemente el listado de contacto de los clientes que tiene la empresa.                                       |          |          |          |          |          |
| <b>10</b>                                   | La empresa tiene constante comunicación con los clientes para algún requerimiento utilizando las herramientas de comunicación. |          |          |          |          |          |
| <b>DIMENSION 2: Proceso de pago</b>         |  |          |          |          |          |          |
| <b>11</b>                                   | Son accesibles para los clientes los medios de pago con los que cuenta la empresa.   |          |          |          |          |          |
| <b>12</b>                                   | La empresa actualiza el cronograma de pagos y este se envía a los clientes oportunamente para su conocimiento.                 |          |          |          |          |          |
| <b>DIMENSION 3: Proceso de seguimiento</b>  |  |          |          |          |          |          |
| <b>13</b>                                   | La empresa realiza cambios en las políticas de cobranza para que se ajusten más a la realidad.                                 |          |          |          |          |          |
| <b>14</b>                                   | Se da un seguimiento a los reportes mensuales de aquellas cuentas por cobrar que no han sido recuperadas.                      |          |          |          |          |          |

*Gracias por completar el cuestionario.*

## Anexo 4. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: \_\_\_\_\_ DR. ESPINOZA CRUZ, MANUEL ALBERTO \_\_\_\_\_

Institución donde labora : \_\_\_\_\_ UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO \_\_\_\_\_

Especialidad : \_\_\_\_\_ CONTADOR AUDITOR \_\_\_\_\_

Instrumento de evaluación : \_\_\_\_\_ CUESTIONARIO \_\_\_\_\_

Autor (s) del instrumento (s): INCA CARDENAS ELIZABETH ASHLEY Y RAMOS YANCARI LIZBETH AURORA.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Lima, 18 de junio del 2020

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ERICKA NELLY ESPINOZA GAMBOA  
 Institución donde labora : UCV  
 Especialidad : AUDITORIA, RIESGOS Y FINANZAS  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autor (s) del instrumento (s): INCA CARDENAS ELIZABETH ASHLEY Y RAMOS YANCARI LIZBETH AURORA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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


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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

16 de setiembre de 2020

  
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: \_ MIGUEL ALEXANDER SIMARRA CALLA \_\_\_\_\_  
 Institución donde labora : \_\_\_\_\_ UCV \_\_\_\_\_  
 Especialidad : \_\_\_\_\_ CONTADOR-AUDITOR \_\_\_\_\_  
 Instrumento de evaluación : \_\_\_\_\_ CUESTIONARIO \_\_\_\_\_  
 Autor (s) del instrumento (s): INCA CARDENAS ELIZABETH ASHLEY Y RAMOS YANCARI LIZBETH AURORA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

03 de noviembre de 2020

Sello personal y firma

## Anexo 5. Autorización



Lima, 8 de Mayo de 2020

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Escuela de Contabilidad

Presente.-

Yo **LEYDY DIANA CARDENAS LAURA**, identificado con DNI 42104642, en mi calidad de representante legal de la empresa ARTHIS E.I.R.L con RUC 20600298411, autorizo a las alumnas del 9vo ciclo de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Ate:

- |                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 1. Inca Cardenas, Elizabeth Ashley | 7000986708 |
| 2. Ramos Yancari, Lizbeth Aurora   | 7001001326 |

A utilizar información confidencial de la empresa para la realización de su trabajo investigación científica titulada **EL RIESGO OPERATIVO Y EL PROCESO DE COBRANZA EN LA EMPRESA ARTHIS E.I.R.L, SANTA ANITA 2020**, donde el estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente,

Leydy Diana Cardenas Laura  
42104642

## Anexo 6. Ficha RUC

|   |   |  |               |
|---|---|--|---------------|
| <b>Número de RUC:</b>   | 20600298411 - ARTHIS E.I.R.L.   |  |               |
| <b>Tipo Contribuyente:</b>                                      | EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA  |  |               |
| <b>Nombre Comercial:</b>  | -   |  |               |
| <b>Fecha de Inscripción:</b>                                    | 15/04/2015  | <b>Fecha de Inicio de Actividades:</b> | 15/04/2015    |
| <b>Estado del Contribuyente:</b>                                | ACTIVO  |  |               |
| <b>Condición del Contribuyente:</b>                             | HABIDO  |  |               |
| <b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>                          | CAL.LOS NOGALES NRO. 617 COO. MANUEL CORREA LIMA - LIMA - SANTA ANITA                                   |  |               |
| <b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>                       | MANUAL/COMPUTARIZADO  | <b>Actividad de Comercio Exterior:</b> | SIN ACTIVIDAD |
| <b>Sistema de Contabilidad:</b>                                 | COMPUTARIZADO   |  |               |
| <b>Actividad(es) Económica(s):</b>                              | 7110 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA ▼          |  |               |
| <b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b> | FACTURA ▼   |  |               |
| <b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>                          | FACTURA PORTAL DESDE 08/01/2019 ▼   |  |               |
| <b>Emisor electrónico desde:</b>                                | 27/12/2018  |  |               |
| <b>Comprobantes Electrónicos:</b>                               | GUIA (desde 27/12/2018),BOLETA (desde 27/12/2018),FACTURA (desde 08/01/2019)                            |  |               |
| <b>Afiliado al PLE desde:</b>                                   | -   |  |               |
| <b>Padrones :</b>   | Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0230050222742) a partir del 01/04/2018 ▼ |  |               |

| <b>Razón Social</b>  |                | ARTHIS EIRL                |                 |             |
|--|----------------|----------------------------|-----------------|-------------|
| <b>REPRESENTANTES LEGALES DE 20600298411 - ARTHIS E.I.R.L.</b>   |                |                            |                 |             |
| exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria. |                |                            |                 |             |
| Documento  | Nro. Documento | Nombre                     | Cargo           | Fecha Desde |
|  | 42104542       | CARDENAS LAURA LEYDY DIANA | TITULAR-GERENTE | 17/03/2015  |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, INCA CARDENAS ELIZABETH ASHLEY, RAMOS YANCARI LIZBETH AURORA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL RIESGO OPERATIVO Y EL PROCESO DE COBRANZA EN LA EMPRESA ARTHIS E.I.R.L, SANTA ANITA 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| INCA CARDENAS ELIZABETH ASHLEY<br><b>DNI:</b> 47504145<br><b>ORCID</b> 0000-0002-2696-3900 | Firmado digitalmente por:<br>EINCAC el 28-12-2020<br>15:36:27  |
| RAMOS YANCARI LIZBETH AURORA<br><b>DNI:</b> 62121623<br><b>ORCID</b> 0000-0003-1668-3021   | Firmado digitalmente por:<br>LRAMOSY el 26-12-2020<br>09:38:15 |

Código documento Trilce: INV - 0204533