



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja
Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Bach. Bravo Chahuayo Elizabeth (ORCID 0000-0002-3567-6161)

Bach. Quispitupa Quispe Edna Omara (ORCID 0000-00034793-6730)

ASESORA:

Dra. Sáenz Arenas, Esther Rosa (ORCID 0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CUSCO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, mi creador, por darme salud; a mis progenitores y a mí abuelita por ser parte fundamental en mi desarrollo personal y profesional; personas quienes me impulsan a seguir creciendo como profesional en el día a día.

Elizabeth Bravo Chahuayo

A Dios quien ha sido mi guía y fortaleza; a mis padres que con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, a mi esposo e hijos; a todos ellos quiero dedicar esta tesis por apoyarme cuando más los necesite, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado.

Edna Omara Quispitupa Quispe

Agradecimiento

Quiero empezar mi agradecimiento a Dios por darme fuerzas y acompañarme en el transcurso del desarrollo de este proyecto con éxito, a mis padres por brindarme el apoyo incondicional; y a mí persona, por permitirme llegar a este momento.

Elizabeth Bravo Chahuayo

Agradecer a la Dra. Esther Rosa Sáenz Arenas, por su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado, sus consejos fueron siempre útiles. Usted formo parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que le caracterizan; muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas, gracias por sus orientaciones.

Edna Omara Quispitupa Quispe

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen	1
Abstract	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	56
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIA	63
Anexos	69

Índice de tablas

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de Gestión de Créditos y Cobranzas.....	18
Tabla 2 Estadística de fiabilidad de Morosidad	18
Tabla 3 Pruebas de normalidad.....	19
Tabla 4 Pruebas de Chi Cuadrado de la Hipótesis General	20
Tabla 5 Medidas simétricas de la hipótesis general	20
Tabla 6 Pruebas de Chi-cuadrado en hipótesis 1	21
Tabla 7 Medidas simétricas hipótesis 1	22
Tabla 8 Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis 2.....	23
Tabla 9 Medidas simétricas hipótesis específica 2.....	23
Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado hipótesis 3.....	24
Tabla 11 Medidas simétricas hipótesis 3.....	25
Tabla 12 ¿La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas?	26
Tabla 13 ¿Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales?.....	27
Tabla 14 ¿La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta?	29
Tabla 15 ¿Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos?	30
Tabla 16 ¿Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras?	32
Tabla 17 ¿Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes?	33
Tabla 18 ¿Se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente?	35
Tabla 19 ¿La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes?.....	36
Tabla 20 ¿La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes?	38
Tabla 21 ¿El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad?	39

Tabla 22 ¿Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento?	41
Tabla 23 ¿La entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial?	42
Tabla 24 ¿La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar?	44
Tabla 25 ¿Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial?	45
Tabla 26 ¿La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago?	47
Tabla 27 ¿El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración?	48
Tabla 28 ¿La entidad posee créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas?	50
Tabla 29 ¿La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva?	51
Tabla 30 ¿Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento?	53
Tabla 31 ¿La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo?	54

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1 ¿La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas?	26
Gráfico 2 ¿Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales?.....	27
Gráfico 3 ¿La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta?	29
Gráfico 4 ¿Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos?	31
Gráfico 5 ¿Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras?	32
Gráfico 6 ¿Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes?	34
Gráfico 7 ¿Se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente?	35
Gráfico 8 ¿La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes?.....	37
Gráfico 9 ¿La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes?	38
Gráfico 10 ¿El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad?	40
Gráfico 11 ¿Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento?	41
Gráfico 12.....	43
Gráfico 13 ¿La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar?	44
Gráfico 14 ¿Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial?	46
Gráfico 15 ¿La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago?.....	47
Gráfico 16 ¿El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración?.....	49

Gráfico 17 ¿La entidad posee créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas?.....	50
Gráfico 18 ¿La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva?	52
Gráfico 19 ¿Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento?	53
Gráfico 20 ¿La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo?	55

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la morosidad de la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, período 2021, la metodología utilizada fue aplicada, correlacional y no experimental. Se consideró como muestra del estudio a los 30 trabajadores de la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha, Cusco, aplicándose un cuestionario de escala ordinal de 20 preguntas, con una fiabilidad de alfa de Cronbach = 0,844 para la variable gestión de créditos y cobranza, y 0,835 para la variable morosidad. La base de datos obtenida no tiene una distribución normal, para demostrar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, logrando como resultado un p valor = 0,000 y un Rho=0.789, entre las variables: gestión de créditos y cobranzas y morosidad, lo que se interpreta como correlación positiva moderada; y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada.

Palabras claves: Gestión, créditos, cobranzas, morosidad y políticas.

Abstract

The objective of the study was to determine the incidence of credit and collection management in the delinquency of the Caja Arequipa de Agencia Qorikancha - Cusco, period 2021, the methodology used was applied, correlational and not experimental. The 30 workers of Caja Arequipa of Agencia Qorikancha, Cusco, would be desired as a sample of the study, applying a questionnaire with an ordinal scale of 20 questions, with a reliability of Cronbach's alpha = 0.844 for the variable credits of management and collection, and 0.835 for the delinquency variable. The database obtained does not have a normal distribution, to demonstrate the hypothesis, the Spearman coefficient of consequences was obtained, achieving as a result a p value = 0.000 and a Rho = 0.789, between the variables: management credits and collections and delinquency, what is interpreted as moderate positive consequences; and significant, therefore, the proposed hypothesis is rejected.

Keywords: Management, credits, collections, delinquency and policies.

I. INTRODUCCIÓN

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs) son aquellas entidades micro financieras consideradas como fundamentales en el sistema financiero está dirigido a ser el canal de capitales financieros para a las MYPES, su importancia radicó en la generación de créditos a empresarios pequeños para el otorgar financiamiento. Otras entidades financieras que permiten mayor crecimiento a las MYPES, son las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) (Gómez, Mena, & Beltran, 2020).

La gestión de los créditos y cobranzas que son realizadas en las cajas de ahorros se realiza como consecuencia de factores específicos que afectan a la situación administrativa de la empresa. Por ello, es de primordial interés crear sistemas organizativos y modelos de evaluación utilizando métodos avanzados para el seguimiento, evaluación y gestión de riesgos en todas sus formas, de forma que el análisis de sus dinámicas y el desarrollo de estrategias de futuro sean la principal fuente procesal debido a la devolución de capital y préstamos. El nivel administrativo debe tomarse en cuenta para aplicar procedimientos de crédito y tarifas que proporcionen mecanismos oportunos y beneficiosos que vinculen dicho proceso a las actividades comerciales, adecuados para evaluar habilidades, especialmente en situaciones adversas de mercado (Culqui & Culqui, 2018).

Desde 1982 el sistema financiero está formado por las CMAC, contribuyendo con al crecimiento socioeconómico del país. Existen 12 cajas municipales, las cuales son: Cusco, Piura, Tacna, Huancayo, Arequipa, Ica, Sullana, Maynas, Trujillo, Paita, Lima y Del Santa), con sedes en todo el Perú que están regidas por la Superintendencia de Banca y Seguro y Administradora de Fondo de Pensiones (SBS y AFP), representan el 40.2% del mercado micro financiero peruano (Escobedo, Luque, Rios, & Tapia, 2019). En cuanto al índice de morosidad de créditos en el Perú a fin de año fue 2.95%, siendo menor al 3% y también el más bajo en los últimos 2 años, pues en el 2016 registró 2.80%. La morosidad trae graves consecuencias a la gestión financiera y sobre todo para el circulante de la empresa, puesto que, un préstamo bancario radica en la

evaluación crediticia hecha por la misma institución. Algunas causas de la morosidad son la incapacidad adquisitiva, casos fortuitos, la elevada tasa de intereses (Periche, Ramos, & Chamoli, 2020).

El mercado financiero es importante para Cusco, porque permite acceder a créditos, obtener ahorros para el futuro, ocasionando inversión en capital físico, disminución en los costos de transacción, lo que provocara crear confianza, y promover una cultura financiera y una disminución en cuanto a la pobreza del 20,7% en al año 2016 frente al 27.8% en el año 2011 (Cruz & Quisiyupanqui, 2018).

Debido a la problemática expuesta, se alcanzó a observar que la gestión de créditos y cobranzas en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, presenta deficiencias, es así que los créditos no se han analizado con los procedimientos establecidos y las cobranzas presentan demoras, lo cual ha ocasionado que los niveles de morosidad en la entidad tengan un crecimiento desproporcionado. En respuesta a ello, la presente brindará resultados más objetivos a la empresa, la cual mediante diferentes estrategias podrá mejorar el escenario.

Se formula el siguiente **problema general** a continuación ¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021? Y los **problemas específicos son:** ¿Cómo las políticas de crédito inciden con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?; ¿Cómo las políticas de cobranza inciden con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?; ¿Cómo las cuentas por cobrar inciden con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?

El estudio tiene como **objetivo general:** determinar de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas incide con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021 y los objetivos **específicos** son: determinar cómo las políticas de crédito inciden con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021; determinar cómo las políticas de cobranzas inciden con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia

Qorikancha – Cusco, Período 2021 y establecer como las cuentas por cobrar inciden con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Con la **hipótesis general**: La Gestión de créditos y cobranzas incide significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021. Y las hipótesis **específicas** son: Las políticas de crédito inciden significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021; las políticas de cobranza Inciden significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021 y las cuentas por cobrar incide significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

La desarrollo de la presente trabajo de investigación tiene una **justificación teórica**, porque propone aplicar los conocimientos ya existentes en las ciencias contables, respecto a la gestión de créditos y cobranza, y la morosidad para ello se utilizará teorías y conceptos que sustentan la investigación; asimismo cuenta con **justificación practica** pues servirá de consulta a los profesionales de áreas de contabilidad y afines respecto a la gestión de créditos y cobranzas y el nivel de morosidad, por lo que esto les permitirá tomar decisiones y estrategias de solución al problema encontrado en el estudio. También, tiene una **justificación metodológica** puesto que, se diseñará un recurso de recolección de datos para conocer como son las variables en la Caja Arequipa – Agencia Qorikancha – Cusco, por otra parte, se respetará los aspectos metodológicos y la estructura de la universidad.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar este capítulo de la investigación, se realizó consultas extraídas de artículos, tesis y libros sobre la Gestión de Créditos y Cobranza y Morosidad, con la finalidad de sustentar con investigaciones internacionales y nacionales ya realizadas sobre el tema y teorías y conceptos, de esta forma comprender mejor la realidad problemática. Seguidamente se muestran los **antecedentes nacionales** que son los siguientes:

Coa (2019) en su estudio titulado “Gestión de créditos y cobranzas y el nivel de morosidad de cartera de clientes en una empresa industrial avícola del Distrito de Ate, periodo 2015 – 2018”, el autor observo como problemática que las organizaciones no desarrollan un buen manejo de estas variables; por consiguiente, su propósito fue saber qué tipo de relación se encuentra entre ambas variables, su investigación fue de tipo correlacional – descriptiva, de diseño no experimental – longitudinal y cuantitativo; analiza 48 de los estados de las finanzas empresariales, los efectos del estudio probaron que efectivamente hay una relación entre las variables revisadas mediante la documentación proporcionada.

Castillo & Córdova (2017) en su investigación: sobre “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- Lima 2017”, observo que la ausencia del manejo y control de los créditos y finanzas, aumenta el grado de la morosidad; para lo cual tuvo como objetivo conocer la influencia de dichas variables, el estudio es de tipo correlacional, cuantitativo, con un diseño no experimental; utiliza la encuesta como técnica y cuestionario con Escala de Likert; los resultados muestran que ambas variables se relacionan significativamente, y con respecto a las dimensiones que analiza: Obligación contractual, Cartera pesada y procedimiento de cobranzas, las 3 también se relacionan de manera significativa con respecto a la magnitud de la morosidad.

Ruíz (2017) en su investigación sobre la “Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa QROMA S.A. Lima – 2016”, donde observa la problemática que una mala gestión en las cobranzas genera pérdidas de dinero, por ello el objetivo explicar cómo se relacionan las

variables de estudio, enfoque del estudio fue cuanti-cualitativo, no experimental y descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 80 personas, utilizando técnicas como la encuesta, entrevista y estudio de la información recabada, los resultados afirman que, el retorno de los pagos por parte de los clientes es un punto a favor de las empresas que rápidamente pueden recuperar los créditos ofrecidos y crecer empresarialmente.

Honores & Avila (2020) en su estudio titulada “La morosidad derivada de los procesos de crédito y cobranza en la empresa comercializadora de servicios el Kunpa S.A.C. -Trujillo-2020” plantean la problemática de que las empresas generan pagos que no son necesarios con sus proveedores, debido a los niveles de morosidad que puedan presentar los clientes, por ello su investigación tuvo como finalidad relacionar como la gestión de la cobranza y créditos ofrecidos impactan en esta morosidad; el estudio es no experimental, descriptivo – transversal; utilizando las mismas técnicas del estudio anterior descrito; por último el resultado más importante del autor, es que la empresa tiene un alto nivel de mora, ya que la gestión es inadecuada, y el proceso de cobro también.

Arias (2021) en su exploración titulada: “Determinación de la Mora en créditos y su impacto en las pérdidas de la financiera Credinka de la ciudad del Cusco, Período 2018”, observa la problemática del alto nivel de la morosidad en la financiera, por lo que su objetivo fue de qué manera esta mora influye en las pérdidas de la empresa, la estudio fue de tipo aplicada, descriptiva – explicativo y un enfoque cuantitativo, la muestra compuesta por 20 gestores de crédito, se considera a los de mayor antigüedad y la obtención de datos se realiza mediante la encuesta. Concluyendo que la variable mora no influye de una manera significativa en las pérdidas que la empresa percibe.

A continuación, se muestran los **antecedentes internacionales** que son los siguientes:

El estudio realizado por Pérez (2018) titulada: “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la corporación universitaria americana”, en la cual busca estudiar la problemática sobre el inadecuado funcionamiento de las cobranzas y el servicio de crédito, tuvo como objetivo analizar la magnitud en que la recaudación oportuna de los créditos a los estudiantes. Este estudio fue

inductivo – exploratorio y cuantitativo. Los hallazgos encontraron utilizando una base de datos de los proyectos anteriores, concluye que los pagos pendientes afectan en la solvencia de la caja, lo que produce índices altos de morosidad, esto debido a la ineficiente gestión de los cobros, una mala estructura, aumentando la cantidad de deudores en la entidad.

Izar & Ynzunza (2017) en su investigación titulada: “El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades”, estudia la problemática sobre la importancia del bienestar financiero para que el proceso de cobranza sea el adecuado, tuvo como objetivo definir en que impactan las políticas de cobranza y créditos en las instituciones, para el cumplimiento de pagos y altos ingresos; por ello realiza un estudio de caso y a través de la regresión lineal para conocer la magnitud de las variables sobre los créditos; los resultados demuestran que política inadecuada provoca pérdida de ganancias, sin embargo los adecuados lineamientos en las políticas ayudan al crecimiento de utilidades, por último demuestra la relación de manera significativa de las variables de estudio hacia el crédito.

Alejandro (2018) en su estudio titulada: “Políticas crediticias y de cobranza en la empresa "Edmar & Torres Y Cía”, explicando la problemática de que las empresas poseen mucha flexibilidad en sus estructuras de financiamiento, lo que provoca una larga lista de deudores y el incremento de la morosidad, el objetivo fue analizar las políticas de los créditos y de las cobranzas; su estudio tiene un enfoque cuanti-cualitativo, planteando un estudio de caso desde el año 2016 y trabajo estadístico; los resultados del autor indican que de no poseer un Manual de Operaciones y Funciones, y trabajar de manera desorganizada al brindar los créditos; los índices de morosos seguirá aumentando progresivamente.

Dávalos (2017) en su investigación titulada: “La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. Ltda. De la ciudad de Ríobamba período 2015”, detecta que el problema de ausencia que existe en políticas deriva en créditos caducados, por ello su objetivo la relación entre los fenómenos mencionados anteriormente y la recuperación del dinero de los deudores; la investigación es de tipo exploratorio – descriptivo y utiliza la metodología inductiva – deductiva, fueron 45 clientes quienes participan en la entrevista, encuesta y observación de la investigadora, concluyendo que,

no se presta atención a los indicadores importantes como: el garante, monto o tiempo de los créditos; genera el aumento de las cuentas vencidas y morosas.

Molina & Arias (2017); en su investigación: “El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2”, el problema identificado es la falta de pagos y los créditos caducados en una financiera; para lo cual su objetivo fue plantear métodos que disminuyan el indicador de moroso siempre bajo un marco legal, el estudio es exploratorio – descriptivo y con enfoque cuanti-cualitativo; las técnicas: entrevistas, observación, y la explicación de las situaciones expresadas; el resultado del investigador concluye que es necesario incorporar un modelo que gestione métodos e instrumentos donde se reconozca a deudores en riesgo y conocer la magnitud en el índice de pérdidas.

Para el desarrollo es necesario las **bases teóricas y conceptuales**, las cuales se direccionan según las variables y dimensiones que contiene la investigación: por lo cual la primera variable será la gestión de créditos y cobranzas, seguidamente se presenta la morosidad.

Las bases teóricas de gestión de créditos y cobranza se tienen:

Mogollón (2021) quién lo define como un elemento relevante para gerencia del área financiera, hace posible que se potencie el talento de los colaboradores, obteniendo más valor en la entidad en consecuencia, se logra llegar a los objetivos y de manera adecuada, se basa en las ventas de créditos y de los valores recolectado en caja. Por otro lado, Chiriano, Alegre, & Chung (2020) sostienen que, toda la gestión es dirigida por la dirección, la cual es responsable de diseñar e implementar los procesos tanto de crédito como de cobranza con las normativas, con el fin de recaudar los créditos brindados.

Mogollón (2021) la relación crédito-cobranza incrementa las ventas e ingresos en los ciclos financieros porque facilita los instrumentos necesarios. Sin embargo, es necesario tomar atención principalmente los pasos que realizan para otorgar créditos que se puedan recuperar, por consiguiente, un estudio cuidadoso a los solicitantes de préstamo es primordial para asegurar sí tendrán la capacidad para cancelar sus deudas. Desde otro punto de vista, la evaluación

debe ser flexible para no dejar fuera a las personas que solicitan un crédito que escasamente cumplen con los mínimos requisitos, empero sí tendrán la capacidad de pagar sus deudas, razones por las cuales el “crédito” debe ser ampliamente flexible, así como exigente que incorpore a los solicitantes que pagarán y excluir a los solicitantes que no lo harán. Además, menciona sobre la cobranza que el trabajo de los encargados de otorgar el crédito debe ser sutil de modo que no dañe la relación comercial con el cliente, ante todo cuando se exija los pagos vencidos, puesto que se debe fidelizar al cliente.

Ruiz y López (2017) indica que una conveniente Gestión de cobranza dirigida por los gestores de cobranza resultara en una disminución de la morosidad. De igual forma, Castillo y Córdova (2016) señalan que la Gestión de Créditos y Cobranza es defectuosa pese a que existe una ausencia de un sistema de procesos que faculten el control eficiente para el cobro de pagos de sus clientes, causando una morosidad alta y a la vez una disminución de los ingresos de efectivo a la empresa.

Para entender como es la gestión de créditos y cobranzas en una empresa financiera Morales y Morales (2014) mencionan tiene como componentes a las **políticas de créditos, políticas de cobranza y cuentas por cobrar.**

Respecto a la segunda variable **Morosidad**, según Periche (2020) son las deudas adquiridas por los clientes en las entidades financieras, lo que lleva a una disminución en la liquidez, así como en los ingresos financieros; según Contreras (2019), es un indicador que sirve para analizar el riesgo crediticio de una entidad financiera, por lo tanto, se entiende como el nivel de gestión de los créditos.

Jaime (2017), indica que la vida de las compañías es afectada cuando sus clientes incumplen con el pago de sus obligaciones en su debido momento porque se elimina las entradas en tesorería, reduciendo la liquidez. Por lo tanto, la morosidad de un cliente causa un desequilibrio tanto es el aspecto económico como financiero, el cual los lleva a contraer situaciones adversas a los prestamistas. Asimismo, Antonio (2016) menciona que el retraso de los pagos (mora) disminuye la estabilidad en una empresa, provocando muchas más necesidades financieras, y una falta de liquidez.

Para medir la morosidad Alanoca (2021) indica que, la morosidad se mide con la **cartera vencida, cartera alto riesgo y cartera pesada**.

Base conceptual: Se tiene como sustento:

Hinostroza (2021) quién define a la **gestión de créditos y cobranzas** como una secuencia de guías que pueden ser de orientación para el accionar, provisionar y llegar a metas en un mejor plazo. Para lo cual es fundamental conocer el procedimiento crediticio, así como también conocer cuando existe un riesgo crediticio por quienes intervienen en la obtención de crédito.

Entre las **dimensiones** de la variable se encuentran en primer lugar las **políticas de créditos** que se define como la implementación de las reglas diseñadas por la alta dirección en las operaciones que se realizan a crédito. Y son establecidas por la empresa como reglas para recuperar el crédito otorgado, las políticas de crédito selectivo y los intereses (Chiriano, Alegre, & Chung, 2020). El crédito selectivo resulta multiplicado, que subsidia a ciertas categorías de prestatarios (García, 2017).

La segunda dimensión **políticas de cobranza** se entiende como los pasos de diligenciar y realizar el cobro de las obligaciones para beneficiar a la empresa, también incluye llevar el control y administración adecuada de la cartera de clientes para la una captación adecuada de recursos (Chiriano, Alegre, & Chung, 2020). Se define como un instrumento primordial que permite aumentar el capital de trabajo, por consiguiente, su finalidad es terminar satisfactoriamente el proceso, tomando en cuenta que una estará realizada cuando ingrese a caja (Mogollon, 2021). También se entiende como el proceso que una empresa precisa teniendo como finalidad el cobro a sus clientes por los servicios prestados para la recuperación de liquidez, además de mantener una relación buena con el cliente. (Díaz & Flores, 2019).

Por último, la dimensión **cuentas por cobrar**, son aquellas que simbolizan la importancia de mantener la fuente productora, de un activo exigible para la empresa, en relación al regreso del efectivo (Ortiz, Nolzco, & Carhuancho, 2020). Derecho, originado por la venta o servicio prestado, permitiendo a las empresas alcanzar un aumento en cuanto a su liquidez, así como también alcanzar una rentabilidad (Díaz & Flores, 2019). Es el intercambio de bien o

servicio bajo una promesa de la cancelación de una cantidad adeudada (Miranda & Avelino, 2017).

A la **segunda variable morosidad**, según Golman y Bekerman (2018) la define como las pérdidas que presentan las instituciones, también es utilizada para determinar la distribución de créditos, donde es requisito que la entidad presente provisiones contables para respaldar la deuda total de sus préstamos. Álvarez y Apaza (2019) sostiene que, la **morosidad** se entiende como la cualidad económica, del estado jurídico a los cuales los sujetos se ajustan para cumplir con los acuerdos establecidos, se presenta mora cuando hay retrasos en cumplir con las obligaciones.

Periche, Ramos y Chamoli (2020) refieren que son los préstamos vencidos, también son aquellos incobrables resultantes de incumplir la obligación de deudores. Los clientes con mora se relacionan con la morosidad con los contratos de préstamos, en donde se especifican los tiempos de cobranza, y ambas partes deberán de respetarlo.

Se presenta las dimensiones siguientes **cartera atrasada**, la cual hace referencia según Ingles y Salazar (2017) a los riesgos crediticios que emiten las entidades bancarias, adicionalmente se comprende como el ratio en el cual se encuentran las colocaciones que vencieron y los cobros judiciales todo entre la colocación total. Por otro lado, Hinostroza (2021) sostiene que es el ratio que puede ser calculado por las colocaciones caducas y las cobranzas judiciales entre la totalidad de la colocación. Para Umasi y Choquepuma (2020) hace referencia a las cobranzas iniciales o las caducas.

La segunda dimensión es la **cartera de alto riesgo**, Hinostroza (2021) menciona que, es el ratio de la colocación caduca, cobros judiciales, reestructuraciones y refinanciamientos lo cual se dividirá entre el total de colocaciones. Para Ingles y Salazar (2017) son las carteras de riesgo alto el cual es el porcentaje del total de la cartera con pendientes de pagos, los activos son más severos, se componen de colocación vencida, cobranza judicial, refinamiento dividido entre colocaciones en total. Umasi y Choquepuma (2020) hace referencia a la cartera con más posibilidad de problemas.

La tercera dimensión es la **cartera pesada**, Hinostroza (2021) refiere que es el ratio de las colocación y créditos que se clasifican como duda, déficit los cuales son fraccionados con los créditos directos y totales. Para Ingles y Salazar (2017) la cartera es una recomendación para niveles de morosidad severa. Umasi y Choquepuma (2020) están más relacionadas a los castigos de la cuenta incobable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El estudio es **aplicado**, porque para Nicomedes (2018) este tipo de investigación se basa en la básica, porque se formulan hipótesis de trabajo para conocer y dar recomendaciones para solucionar los problemas de la sociedad.

Por consiguiente, la investigación es aplicada, puesto que busca utilizar los conocimientos ya existentes para analizar a más profundidad el problema y darle solución concreta, como es la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad de la Caja Arequipa.

Nivel de la investigación: La investigación es **correlacional**, puesto que para Hernández & Mendoza (2018) los estudios correlacionales tienen por finalidad conocer el grado de relación entre las variables del estudio en un lugar determinado, para identificar su comportamiento (pág. 105).

Por ello, el estudio es correlacional porque se buscó encontrar la relación entre la gestión de créditos y cobranzas y la morosidad en la Caja Arequipa – Agencia Qoricancha.

Diseño de investigación: Es **no experimental**, según Hernández & Mendoza (2018) es cuando se realiza un estudio sin cambiar intencionadamente el comportamiento de las variables.

Por ello, la investigación es de diseño no experimental, puesto que se estudió las variables en su situación actual en el lugar y población que se manifiesta. También, fue de corte transversal, pues se estudió en un solo momento.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de créditos y cobranzas

Definición conceptual:

La gestión de Créditos y Cobranzas constituye una serie de pasos que son estratégicos en las entidades financieras permitiendo mejorar los ciclos del efectivo dentro de la empresa (EdEx, 2018).

Definición operacional:

La gestión de créditos y cobranzas Morales & Morales (2014) tiene como componentes a las políticas de cobranza y créditos cuentas por cobrar.

Indicadores: Se tiene como indicadores para la dimensión Políticas de créditos a: plazos, descuento, pagos, crédito comercial, disminuciones; mientras que para la dimensión políticas de cobranza se cuenta con indicadores: condiciones de venta, plazos de cobro y en la dimensión 3 cuentas por cobrar a: registro contable y cancelaciones.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Morosidad

Definición conceptual: La morosidad es una parte imprescindible del sector financiero puesto que, tiene que ver con las deudas adquiridas por los clientes con diferentes entidades financieras, lo que conlleva a una disminución en la liquidez, así como en los ingresos financieros. (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020).

Definición operacional: Para medir la morosidad Alanoca (2021) indica que, la morosidad se mide con la cartera vencida, cartera alto riesgo y cartera pesada.

Indicadores: Se tiene como indicadores para la dimensión cartera atrasada a: colocaciones vendidas, cobranza judicial; mientras que para la dimensión cartera de alto riesgo se cuenta con indicadores: calidad de activos, colocaciones vendidas, cobranza refinanciada y cobranza reestructuradas y en la dimensión 3 cartera pesada a: créditos deficientes, créditos dudosos, perdida de créditos directos y contingentes totales.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Se encuentra conformada por 30 trabajadores de la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha, Cusco.

Criterios de inclusión: Se consideran a todos los trabajadores que cumplen la función de analista de crédito de la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha, Cusco.

Criterios de exclusión: No se consideran a los trabajadores de áreas como limpieza, seguridad y otros, que no estén relacionados con el área de créditos y cobranzas.

Muestra: Conformado por 30 trabajadores de la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha, Cusco.

Muestreo: Por conveniencia, es decir de tipo intencional, con información cuantificable.

Unidad de análisis: Trabajador de la Caja Arequipa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos: Se utilizará la encuesta, la cual tendrá preguntas cerradas. Vale recalcar que los cuestionarios serán de elaboración del autor.

Instrumentos de recolección de datos: Se hizo uso de dos cuestionarios los cuales serán desarrollados, según las dimensiones de cada variable, para que seguidamente pueda ser evaluada por juicios de expertos y se tome a cada trabajador.

3.5 Procedimientos

Se realizó siguiendo los procesos administrativos correspondientes, desde la solicitud para evaluar a los trabajadores de la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha, Cusco, así seguidamente se realizó el armado del plan de investigación, donde se buscó la información correspondiente a cada una de las variables. Las cuales son las bases para los cuestionarios que fueron validados y analizados, para obtener resultados deseados.

3.6 Método de análisis de datos

De forma analítica, ya que se encuentra en el nivel correlación de dos variables, para lo cual se hizo uso de la estadística inferencial para llegar a probar las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

El estudio tiene respeto a los autores, los cuales se encuentran correctamente referenciados y citados, así mismo se hizo uso de juicio de experto para validar los instrumentos. Se respetó la participación de los colaboradores quienes se encuentran en anonimato y participaron por su voluntad.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable de Gestión de Créditos y Cobranzas

Tabla 1

Estadística de fiabilidad de Gestión de Créditos y Cobranzas

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.844	0.845	10

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Se muestra en la tabla 1, que el Alfa de Cronbach para conocer la fiabilidad de la variable Gestión de Créditos y Cobranzas, es 0,844, por lo tanto, el instrumento representa confiabilidad, ya que se acerca a 1.

Confiabilidad de la variable Morosidad

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de Morosidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.835	0.838	10

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Se muestra en la tabla 2, que el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de la variable morosidad, es 0,835, por lo tanto, el instrumento es confiable, ya que acerca a 1.

4.2. Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen distribución normal.

H₁: Los datos no tienen distribución normal.

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Prueba de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk GI	Sig.
Gestión de Créditos y Cobranzas	0.783	30	0.000
Morosidad	0.819	30	0.000
Políticas de Crédito	0.780	30	0.000
Políticas de Cobranza	0.783	30	0.000
Cuentas por Cobrar	0.858	30	0.001
Cartera Atrasada	0.842	30	0.000
Cartera de Riesgo Alto	0.697	30	0.000
Cartera Pesada	0.844	30	0.000

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Para determinar si los datos responden a una distribución normal, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la muestra presenta un tamaño igual o menor a 50 datos.

Análisis:

En la tabla 3, se muestra que la sig. es menor o igual a 0.05 para la Gestión de Créditos y Cobranzas, y las dimensiones de las misma (Políticas de Crédito; Políticas de Cobranza; Cuentas por Cobrar), y para la morosidad y sus dimensiones (Cartera Atrasada; Cartera de Riesgo Alto; Cartera Pesada), lo que significa que, los datos no responden a una distribución normal, por ello se utiliza la correlación de Spearman.

4.3. Prueba del Chi Cuadrado

Formulación de la Hipótesis General

H₁: La Gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

H₀: La Gestión de créditos y cobranzas no incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Tabla 4

Pruebas de Chi Cuadrado de la Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44.509 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	14.847	6	.021
Asociación lineal por lineal	18.035	1	.000
N de casos válidos	30		

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

De acuerdo a la tabla 4, se observa que el valor de significación es $0.000 < 0.05$ por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se demuestra la hipótesis general, la gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Correlaciones

Tabla 5

Medidas simétricas de la hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.789	0.154	6.786	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.619	0.203	4.169	.000 ^c
N de casos válidos		30			

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

En la tabla 5, se observa que la correlación de Spearman es 0,619 por lo que, existe correlación positiva moderada entre las variables de estudio (Gestión de Créditos y Cobranzas; y Morosidad).

Comentario:

Es decir, a más gestión de créditos y cobranzas existirá un buen control del incremento de la morosidad, porque este tipo de gestión motiva a los trabajadores a potenciar su talento de ventas de créditos y pago a tiempo de lo mencionado. A través de la dirección de los procesos de los créditos y cobranza que manejan los analistas. Este factor es muy importante para la reducción y el control del nivel de la morosidad.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H1: Las políticas de crédito inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021

H0: Las políticas de crédito no inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021

Tabla 6

Pruebas de Chi-cuadrado en hipótesis 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44.601 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	15.004	9	.091
Asociación lineal por lineal	14.917	1	.000
N de casos válidos	30		

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

De acuerdo a la tabla 6, se observa que el valor de significación es $0.000 < 0.05$ por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se demuestra la hipótesis específica 1, es decir: Las políticas de crédito inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Correlaciones

Tabla 7

Medidas simétricas hipótesis 1

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.717	0.190	5.446	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.527	0.221	3.285	.003 ^c
N de casos válidos		30			

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

En la tabla 7, se observa que la correlación de Spearman es 0.527, por lo tanto, existe una incidencia positiva moderada entre la variable de estudio (Morosidad), y la dimensión política de crédito.

Comentario: Por lo tanto, se entiende que las políticas de créditos ayudan a la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco a tener un mejor control del nivel de morosidad. Porque, son reglas que están diseñadas por la alta dirección, dirigidas a recuperar el crédito, lo que permite tener un control de la morosidad de los clientes.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H1: Las políticas de cobranza inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

H0: Las políticas de cobranza no inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Tabla 8

Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74.444 ^a	9	.000
Razón de verosimilitud	23.324	9	.006
Asociación lineal por lineal	24.819	1	.000
N de casos válidos	30		

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

De acuerdo a la tabla 8, se observa que el valor de significación es $0.000 < 0.05$ por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se demuestra la hipótesis específica 2, es decir: Las políticas de cobranza inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Tabla 9

Medidas simétricas hipótesis específica 2

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.925	0.080	12.893	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.871	0.121	9.395	.000 ^c
N de casos válidos		30			

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

En la tabla 9, se observa que, la correlación de Spearman es 0.871, por ello, existe correlación positiva alta entre la dimensión política de cobranza y la variable Morosidad.

Comentario:

Por lo tanto, se entiende que las políticas de cobranza ayudan a la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco a tener un mejor control del nivel de morosidad.

Porque, son los trabajadores quienes tienen la función de realizar el cobro y llevar el control y administración de la cartera de clientes, de esta manera los trabajadores pueden llevar un control del nivel de la morosidad.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H1: Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

H0: Las cuentas por cobrar no inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado hipótesis 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.882 ^a	6	.000
Razón de verosimilitud	9.998	6	.125
Asociación lineal por lineal	9.372	1	.002
N de casos válidos	30		

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

De acuerdo a la tabla 10, se observa que el valor de significación es $0.000 < 0.05$ por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se demuestra la hipótesis específica 3, es decir: Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021.

Tabla 11

Medidas simétricas hipótesis 3

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.568	0.233	3.657	.001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.280	0.191	1.546	.133 ^c
N de casos válidos		30			

Nota. Elaboración propia utilizando SPSS V26.

Análisis:

En la tabla 11, se observa que, la correlación de Spearman = 0,280, muestra que existe correlación positiva media entre la dimensión Cuentas por Cobrar y la variable de estudio Morosidad.

Comentario:

Se deduce que, cuando hay una buena gestión de las cuentas por cobrar, habrá un mejor control del nivel de la morosidad. Porque, cuando una entidad financiera realiza la actualización de las cuentas por cobrar, tiene un control del retorno de efectivo y su liquidez, porque los clientes logran cancelar adecuadamente, el dinero recibido, de esta manera logran controlar el nivel de morosidad.

4.4. Análisis de distribución de frecuencias (Tablas y Gráficos)

1. ¿La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas?

Tabla 12

¿La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas?

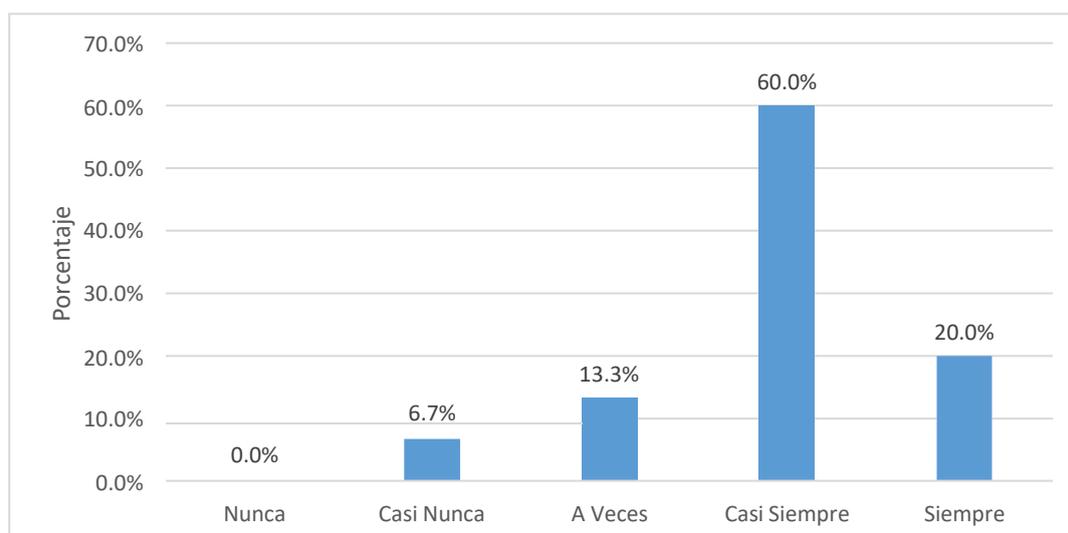
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A Veces	4	13.3	13.3	20.0
	Casi Siempre	18	60.0	60.0	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Gráfico 1

¿La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas?

Nota. Elaboración propia.



Análisis:

En la tabla 12, y gráfico 1 se evidencia que el 20% de los encuestados afirma que, la entidad siempre brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las

personas con deudas. Por otro lado, el 60% respondió casi siempre, 13.3% a veces, y 6.7% casi nunca.

Comentario:

Se muestra que, la Caja Arequipa Agencia Qorikancha brinda distintas oportunidades para que el deudor realice el pago del crédito, lo cual es una evidencia de la gestión de créditos y cobranzas.

2. ¿Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales?

Tabla 13

¿Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales?

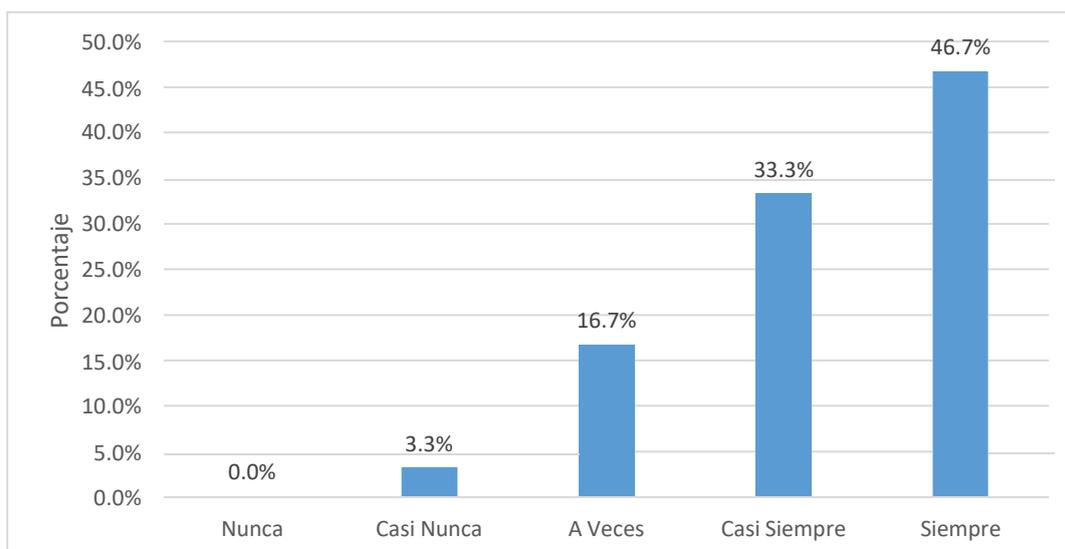
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 2

¿Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales?

Nota. Elaboración propia.



Análisis:

En la tabla 13, y gráfico 2 se evidencia que el 46.7% de los encuestados afirma que los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales. Por otro lado, el 33.3% mencionan que es casi siempre, 16.7% a veces y 3.3% casi nunca, indican que los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales.

Comentario:

Se muestra que, los clientes morosos de la Caja Arequipa Agencia Qorikancha solicitan constantemente descuentos en sus cuotas mensuales, lo cual da a entender que la institución financiera tiene este tipo de programas para la cobranza de créditos.

3. ¿La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta?

Tabla 14

¿La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta?

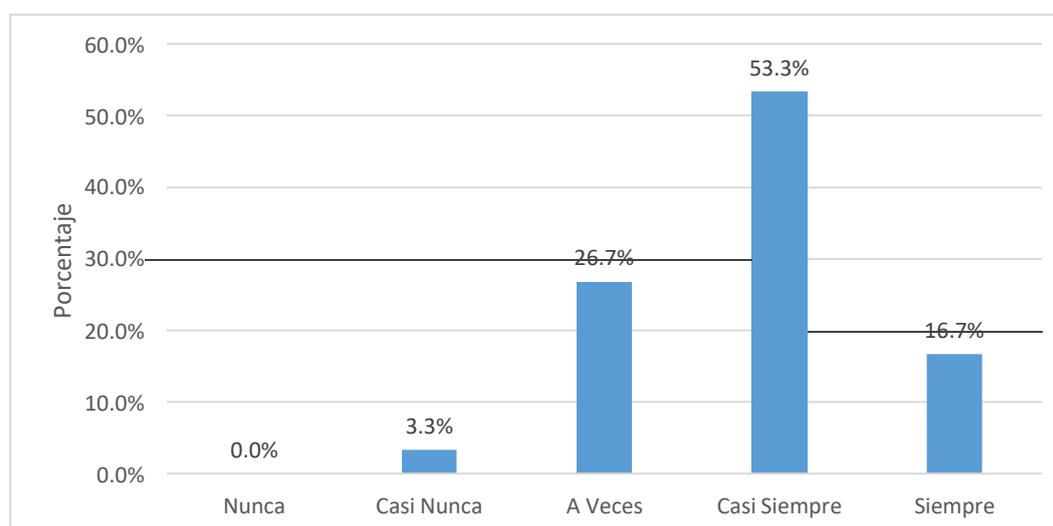
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	8	26.7	26.7	30.0
	Casi Siempre	16	53.3	53.3	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 3

¿La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta?

Nota. Elaboración propia.



Análisis:

En la tabla 14, y gráfico 3 se evidencia que el 16.7% de los encuestados afirma que la entidad siempre ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta. Por otro lado, el 53.3% afirma que es casi

siempre, 26.7% a veces, y el 3.3% casi nunca indican que, la entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta.

Comentario:

Se muestra que, la Caja Arequipa Agencia Qorikancha reestructura el plazo de pagos constantemente, por el alto índice de morosidad, lo cual da a entender que la institución financiera tiene estrategias para reducir el nivel de morosidad.

4. ¿Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos?

Tabla 15

¿Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos?

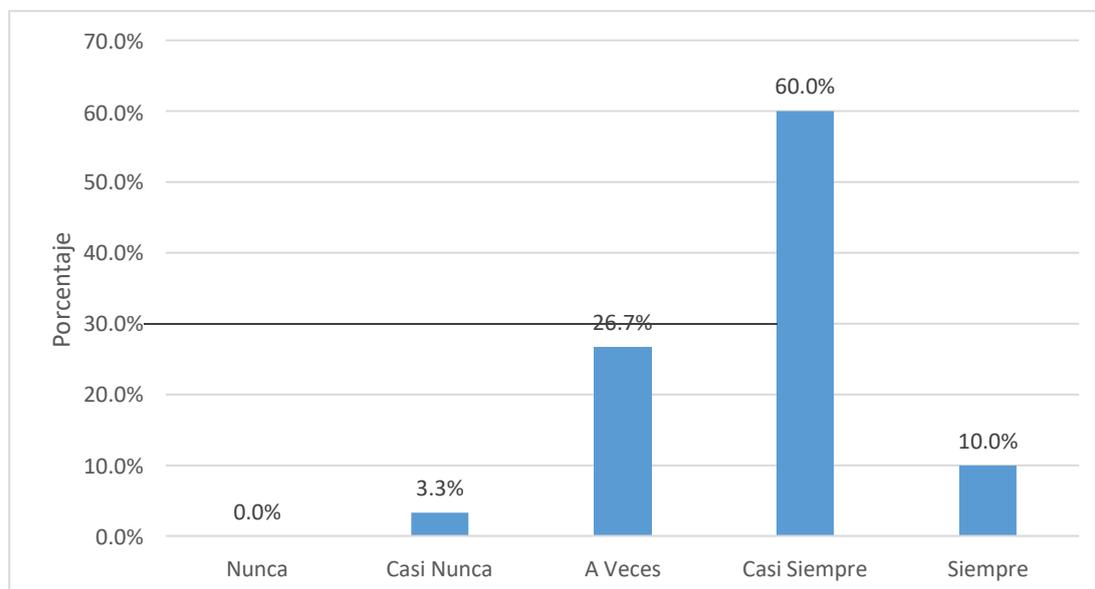
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	8	26.7	26.7	30.0
	Casi Siempre	18	60.0	60.0	90.0
	Siempre	3	10.0	10.0	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 4

¿Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos?

Nota. Elaboración propia.



Análisis:

En la tabla 15, y gráfico 4 se evidencia que el 10.0% de los encuestados afirma que los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos. Por otro lado, el 60.0% afirma que es casi siempre, 26.7% a veces y el 3.3% casi nunca, indican que los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos.

Comentario:

Se muestra que, la Caja Arequipa Agencia Qorikancha cuenta con créditos comerciales que se caracteriza por la flexibilidad de pago, lo que genera altos índices de morosidad, dando a entender que la institución financiera tiene un programa de flexibilidad de pago que no está siendo eficiente.

5. ¿Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras?

Tabla 16

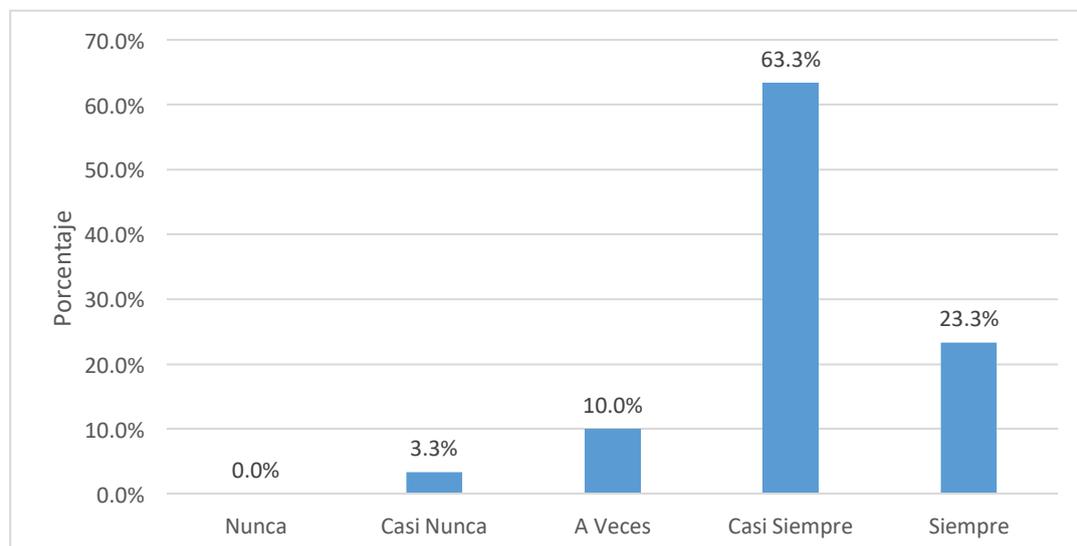
¿Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	3	10.0	10.0	13.3
	Casi Siempre	19	63.3	63.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 5

¿Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 16, y gráfico 5 se evidencia que el 23.3% de los encuestados afirma que con frecuencia la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los

clientes para que no se acreciente el índice de moras. Por otro lado, el 63.3% afirma que es casi siempre, 10.0% a veces, y el 3.3% casi nunca, la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras.

Comentario:

Se entiende que, los trabajadores de la Caja Arequipa Agencia Qorikancha indican que, la entidad debe disminuir constantemente el monto del crédito, con el fin de no aumentar el índice de morosidad.

6. ¿Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes?

Tabla 17

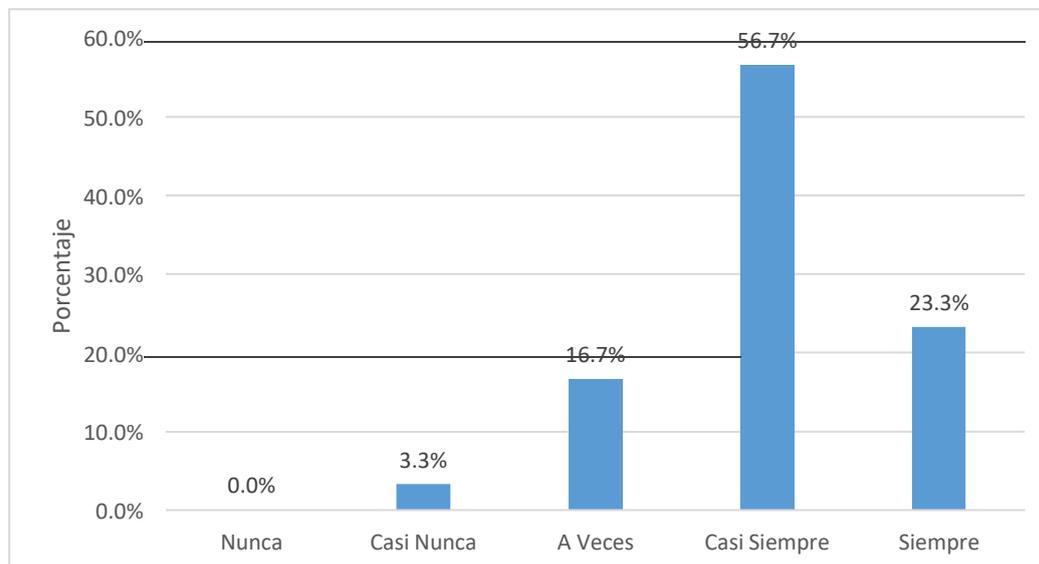
¿Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	17	56.7	56.7	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
	Total				

Nota. Elaboración propia

Gráfico 6

¿Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 17, y gráfico 6 se evidencia que el 23.3% de los encuestados afirma que siempre los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes. Por otro lado, el 56.7% afirma que es casi siempre, 16.7% a veces, y 3.3% casi nunca, indican que los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se entiende que, los trabajadores de la Caja Arequipa Agencia Qorikancha define el monto de los créditos comerciales, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes. Por lo que, se debe contar con otras estrategias de gestión de crédito y cobranza.

7. ¿Se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente?

Tabla 18

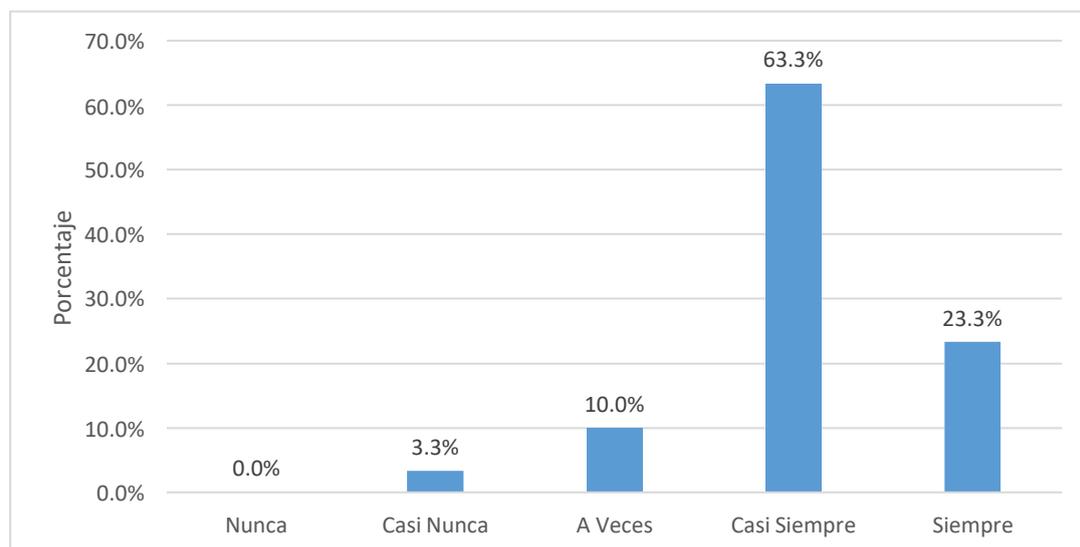
¿Se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	3	10.0	10.0	13.3
	Casi Siempre	19	63.3	63.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 7

¿Se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 18, y gráfico 7 se evidencia que el 63.3% de los encuestados afirma que siempre se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del

crédito al cliente. Por otro lado, el 63.3% menciona que se da casi siempre, 10.0% a veces, y 3.3% casi nunca, indican que se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente.

Comentario:

Se entiende que, los trabajadores de la Caja Arequipa Agencia Qorikancha afirma los clientes que solicitan créditos respetan las políticas de cobranzas en las condiciones de venta. Por lo que, se debe explicar a cada cliente como se cobrará los créditos al momento de firmar el contrato de crédito y cobranza.

8. ¿La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes?

Tabla 19

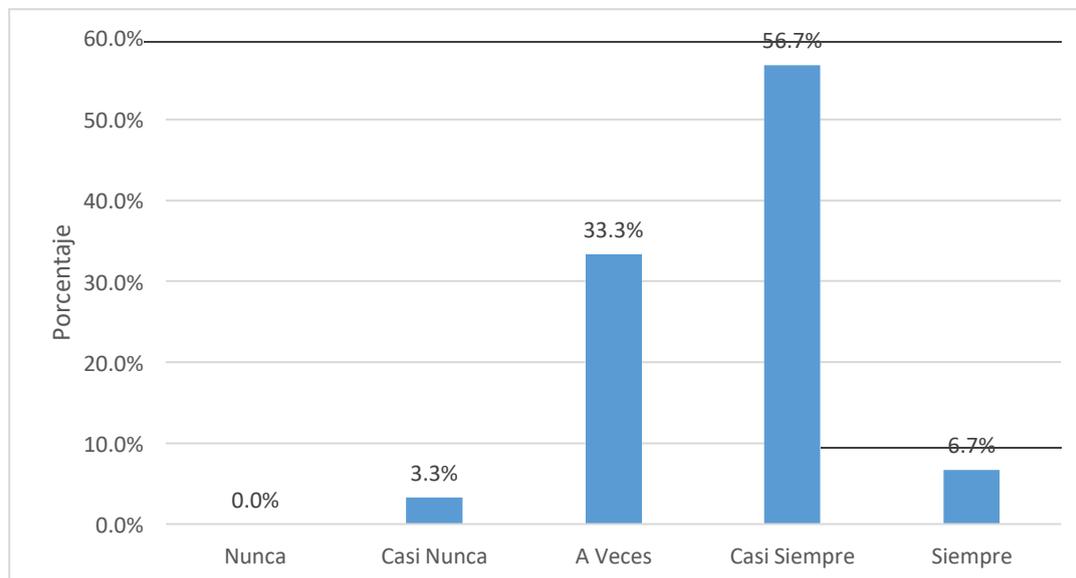
¿La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	10	33.3	33.3	36.7
	Casi Siempre	17	56.7	56.7	93.3
	Siempre	2	6.7	6.7	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
	Total				

Nota. Elaboración propia

Gráfico 8

¿La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 19, y gráfico 8 se evidencia que el 6.7% de los encuestados afirma que siempre la política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes. Por otro lado, el 56.7% casi siempre, 33.3% a veces y el 3.3% casi siempre indican que, la política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes.

Comentario:

Se entiende que, las políticas de cobranza de la Caja Arequipa Agencia Qorikancha tiene plazos de cobro, de acuerdo a las posibilidades de los clientes. Por lo que, la entidad debe continuar con este tipo de políticas, para lograr disminuir la morosidad.

9. ¿La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes?

Tabla 20

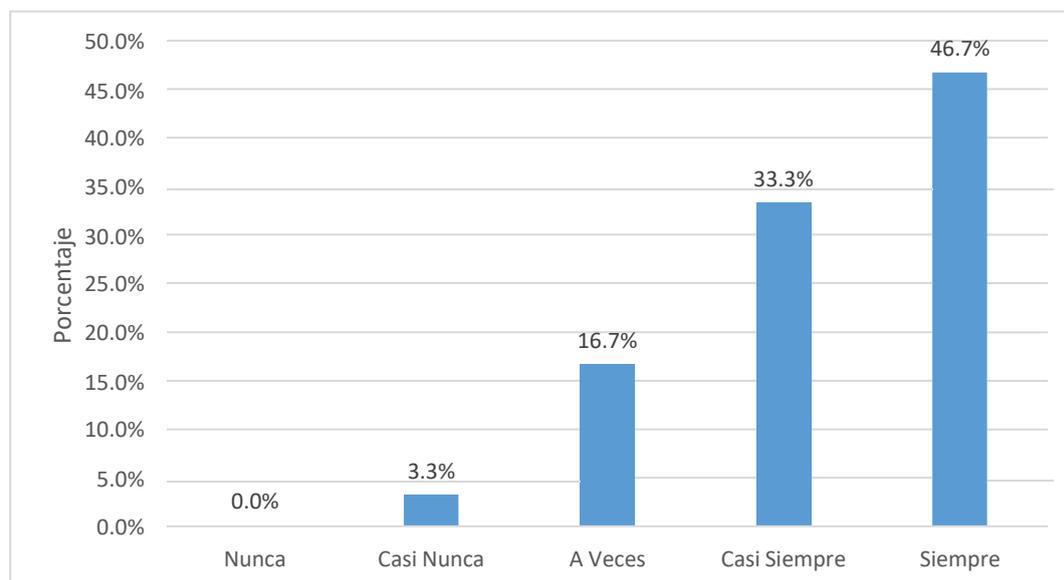
¿La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Gráfico 9

¿La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 20, y gráfico 9 se evidencia que, el 46.7% de los encuestados afirma que la entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las

nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes. Por otro lado, el 33.3% casi siempre, 16.7% a veces, y 3.3% casi nunca indican que, la entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes.

Comentario:

Se entiende que, la Caja Arequipa Agencia Qorikancha realiza registros contables constantemente, de acuerdo a las cuentas por cobrar y los que tiene pendiente. Por lo que, la entidad debe continuar actualizando cada registro de cobro, para lograr identificar a los clientes morosos.

10. ¿El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad?

Tabla 21

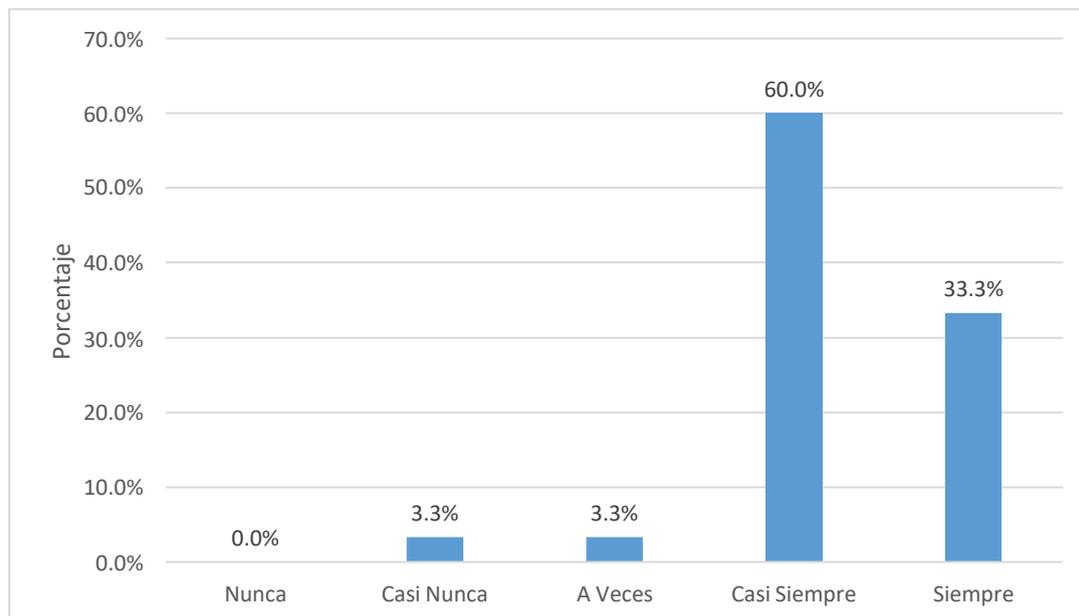
¿El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	1	3.3	3.3	6.7
	Casi	18	60.0	60.0	66.7
	Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 10

¿El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 21, y gráfico 10 se evidencia que el 33.3% de los encuestados afirma que siempre el índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad. Por otro lado, el 60.0%, 3.3%, y 3.3% indican que el índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se entiende que, la Caja Arequipa Agencia Qorikancha constantemente tiene un índice de cancelación de la deuda mayor al índice de la morosidad. Por lo que, los clientes de la entidad financiera cancelan normalmente su deuda, esto ayuda a la entidad a tener menor índice de morosidad.

11. ¿Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento?

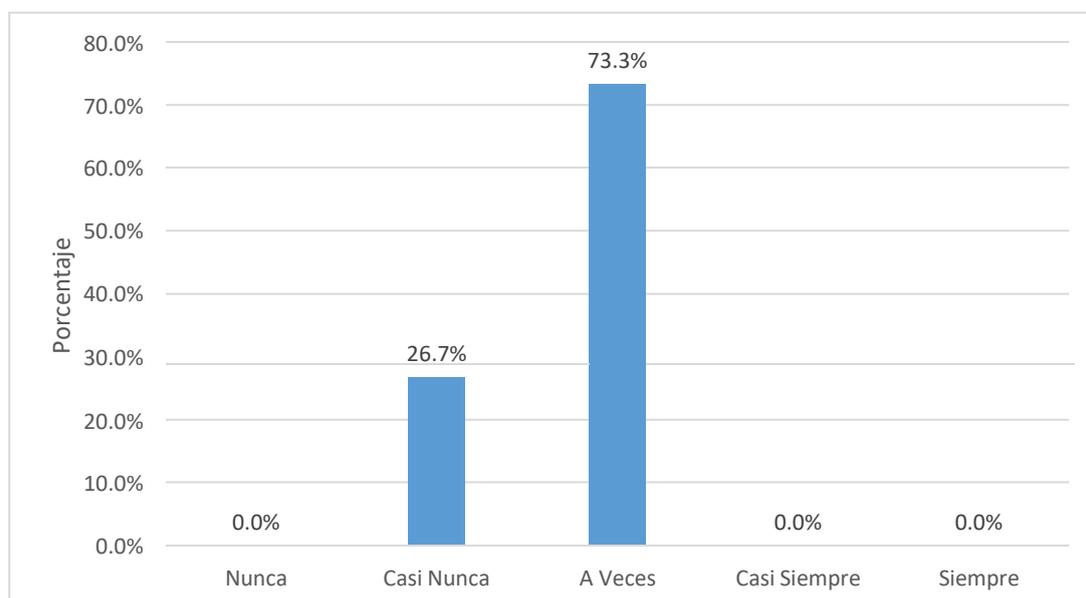
Tabla 22

¿Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	8	26.7	26.7	26.7
	A Veces	22	73.3	73.3	100.0
	Casi Siempre	0	0.0	0.0	
	Siempre	0	0.0	0.0	
	Total	30	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia

Gráfico 11 ¿Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 22, y gráfico 11 se evidencia que el 73.3% de los encuestados afirma que, a veces, las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento. Por otro lado, el 26.7% indica que las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento, casi nunca.

Comentario:

Se muestra que, las colocaciones vendidas por la caja Arequipa agencia Qorikancha, son canceladas antes de su vencimiento, solo algunos clientes no logran cancelar a tiempo, por lo tanto, se debe buscar estrategias de gestión de cobranza.

12. ¿La entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial?

Tabla 23

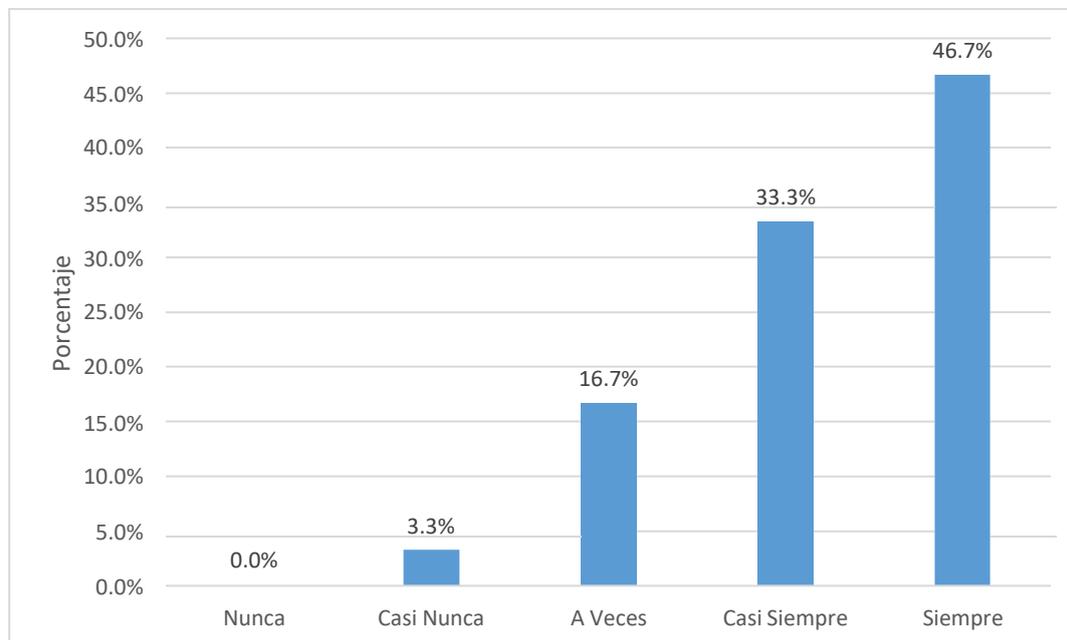
¿La entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	53.3
	Siempre	14	46.7	46.7	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 12 ¿La entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial?

Nota. Elaboración propia.



Análisis:

En la tabla 23, y gráfico 12 se evidencia que el 46.7% de los encuestados afirma que la entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial. Por otro lado, el 33.3%, 16.7%, y el 3.3% indican que la entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha, tiene un alto porcentaje de créditos en cobranza judicial, a pesar de contar con solo algunos clientes no logran cancelar a tiempo, por lo tanto, se debe buscar otras estrategias de gestión de cobranza.

13. ¿La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar?

Tabla 24

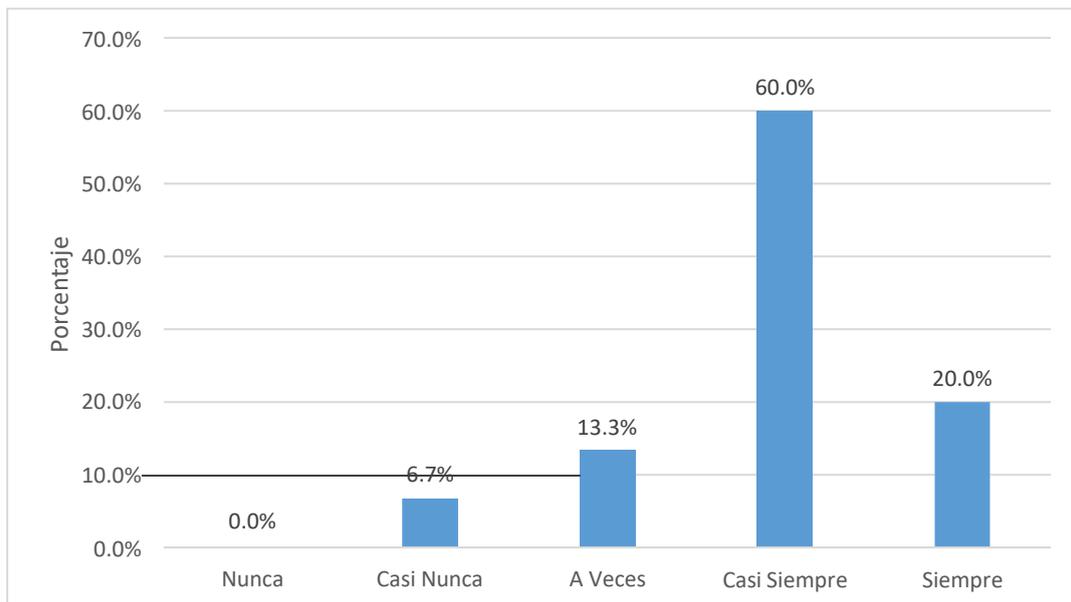
¿La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	A Veces	4	13.3	13.3	20.0
	Casi Siempre	18	60.0	60.0	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 13

¿La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 24, y gráfico 13 se evidencia que el 20.0% de los encuestados afirma que casi siempre la calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar. Por otro lado, el 60.0%, 13.3%, y el 6.7% indican que la calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha, tiene una calidad de activos equilibrada y cuenta con mantenimiento en cada cuenta por cobrar, por lo tanto, debe continuar con esta gestión, para reducir la morosidad.

14. ¿Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial?

Tabla 25

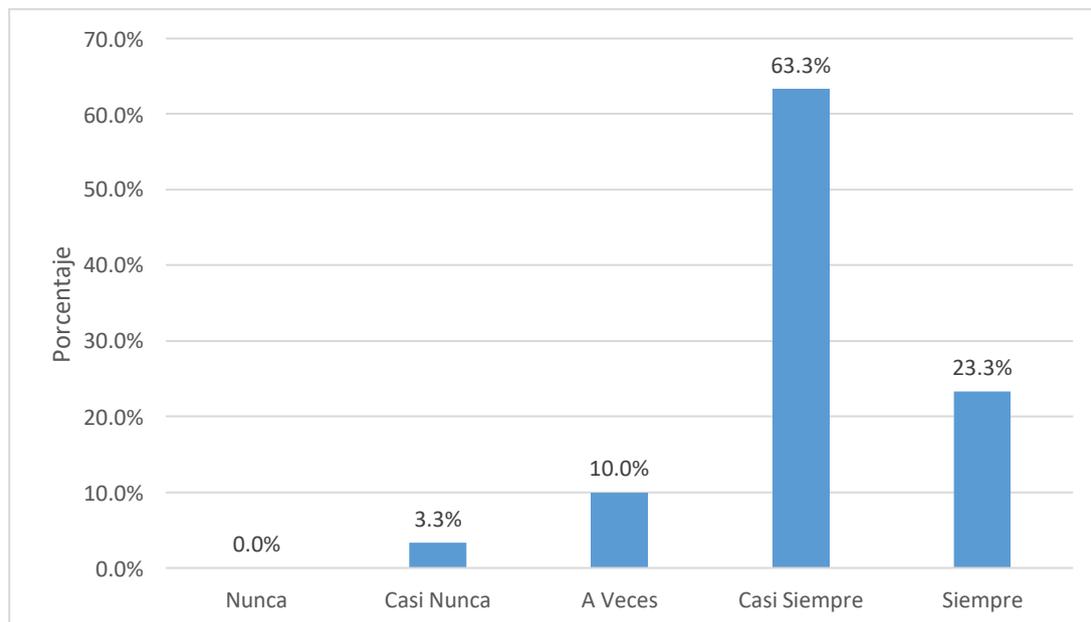
¿Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	3	10.0	10.0	13.3
	Casi Siempre	19	63.3	63.3	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
	Total				

Nota. Elaboración propia

Gráfico 14

¿Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 25, y gráfico 14 se evidencia que el 23.3% de los encuestados afirma que con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial. Por otro lado, el 63.3%, 10.0%, y el 3.3% indican que con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha, normalmente tiene colocaciones vendidas en reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial. Esto se da, porque la entidad financiera no realizaba una buena gestión de créditos y cobranzas.

15. ¿La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago?

Tabla 26

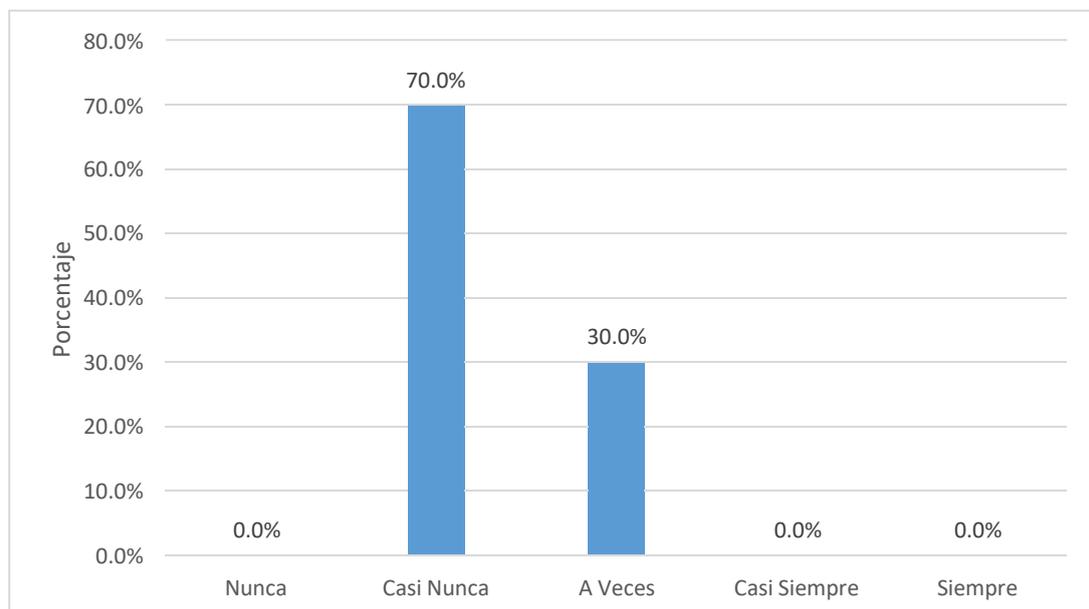
¿La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	21	70.0	70.0	70.0
	A Veces	9	30.0	30.0	100.0
	Casi Siempre	0	0.0	0.0	
	Siempre	0	0.0	0.0	
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 15

¿La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 26, y gráfico 15 se evidencia que el 30.0% de los encuestados afirma que a veces la entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago. Por otro lado, el 70.0% indica que la entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago, casi nunca.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha no debe llegar a refinanciar los créditos otorgados a los clientes que no tienen la capacidad de pago, porque esto implicaría más intereses, la capacidad de estos clientes no lo permitiría ser responsable.

16. ¿El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración?

Tabla 27

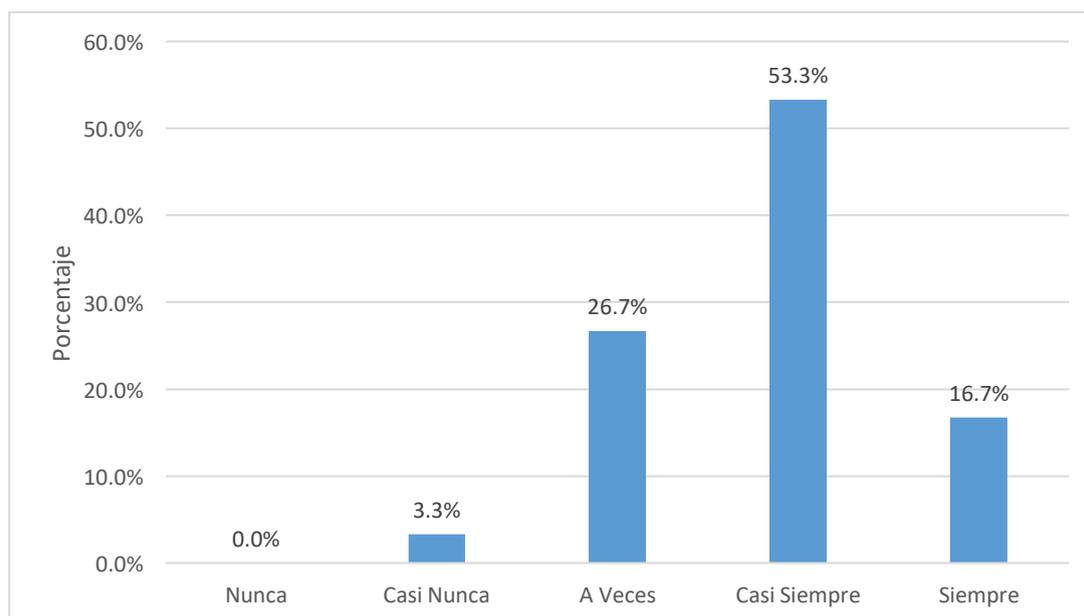
¿El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	8	26.7	26.7	30.0
	Casi Siempre	16	53.3	53.3	83.3
	Siempre	5	16.7	16.7	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
	Total				

Nota. Elaboración propia

Gráfico 16

¿El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 27, y gráfico 16 se evidencia que el 16.7% de los encuestados afirma que siempre el mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración. Por otro lado, el 53.3%, 26.7%, y 3.3% indican que, el mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha otorga créditos a los clientes que reprograman y pasaron por un proceso de reestructuración, por lo tanto, la entidad financiera debe continuar captando este tipo de clientes, para llegar a disminuir el nivel de morosidad.

17. ¿La entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil?

Tabla 28

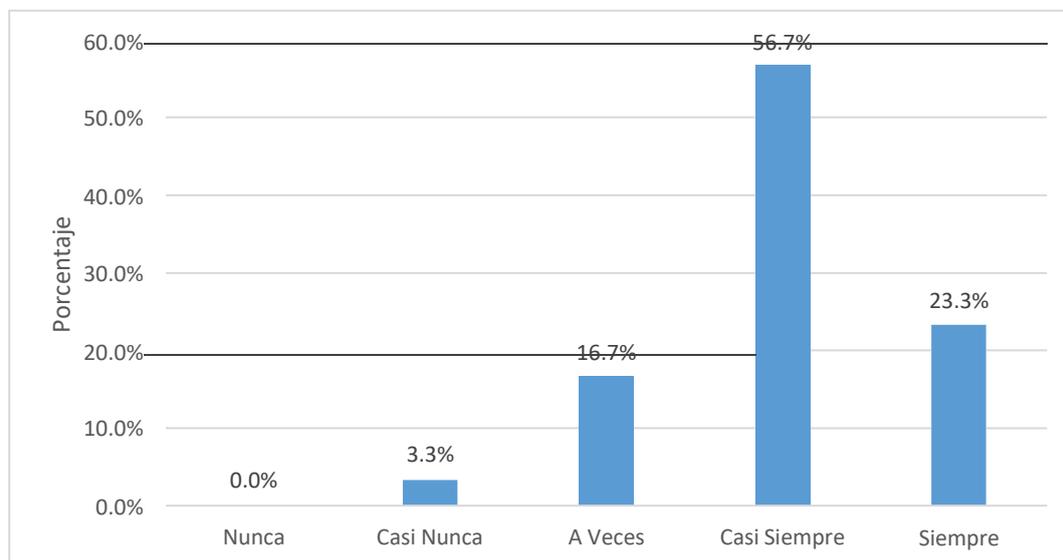
¿La entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	17	56.7	56.7	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 17

¿La entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 28, y gráfico 17 se evidencia que el 23.3% de los encuestados afirma que siempre la entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque

el deudor tiene una situación financiera débil. Por otro lado, el 56.7%, 16.7%, y 3.3% indican que, casi siempre, a veces y casi nunca, respectivamente, la entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha cuenta con créditos de deudores con situación financiera débil, que no le permite realizar el pago en su totalidad, por lo tanto, la entidad financiera debe utilizar otros tipos de estrategias de gestión de cobranza para este tipo de cliente.

18. ¿La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva?

Tabla 29

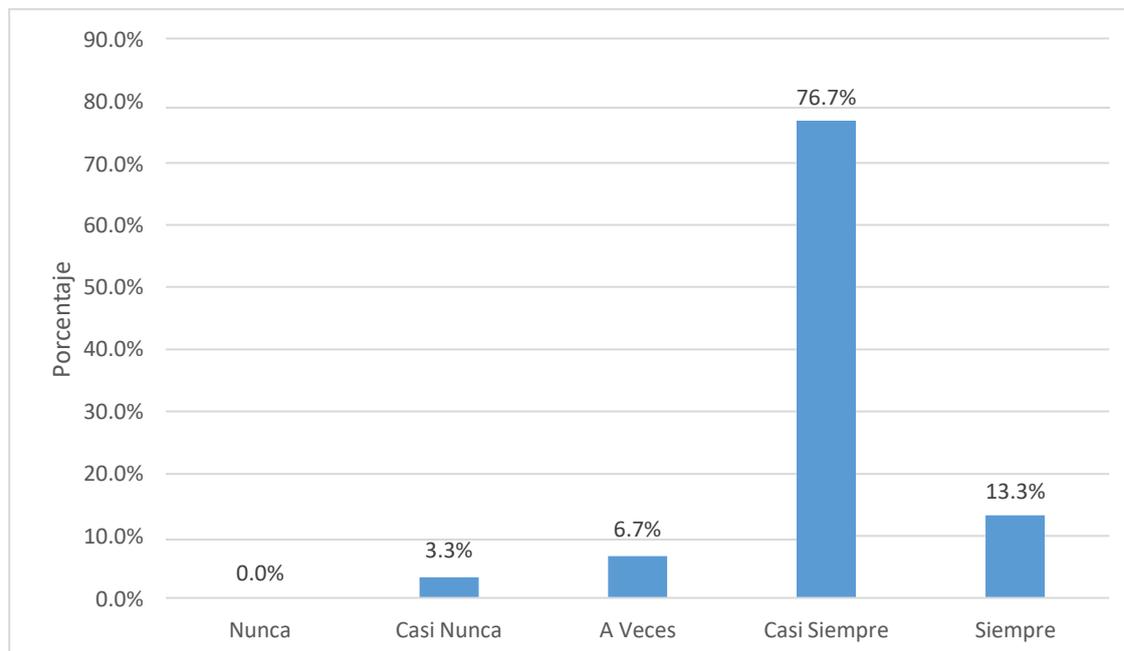
¿La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	2	6.7	6.7	10.0
	Casi Siempre	23	76.7	76.7	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 18

¿La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 29, y gráfico 18 se evidencia que el 13.3% de los encuestados afirma que la entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva. Por otro lado, el 76.7%, 6.7%, y 3.3% indican que la entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha cuenta con políticas de reducción de créditos dudosos, los cuales los analistas consideran que el cliente no puede pagarlo, sin embargo, en la Caja Arequipa normalmente realizan evaluaciones crediticias para no tomar riesgos con este tipo de clientes.

19. ¿Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento?

Tabla 30

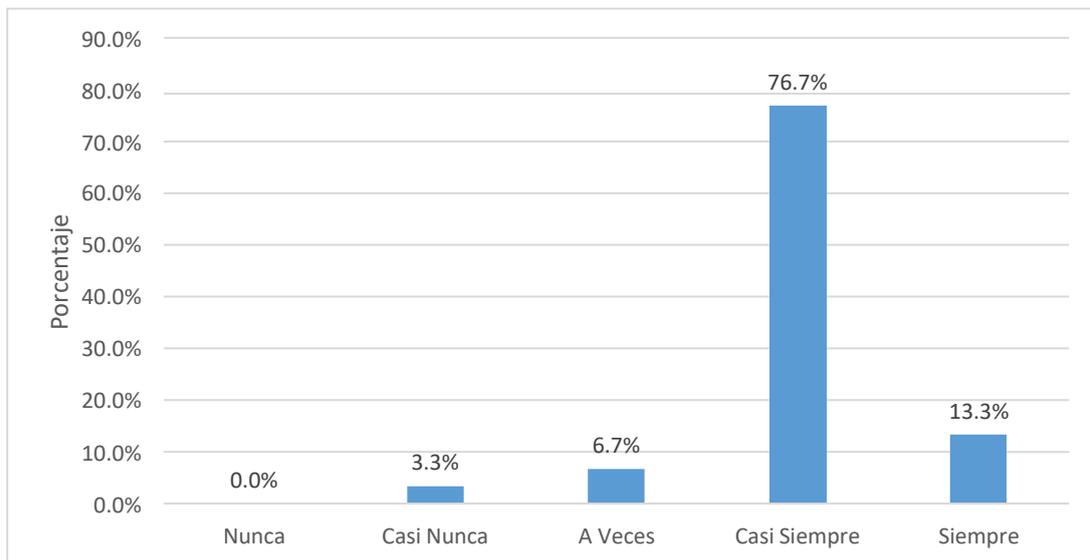
¿Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	2	6.7	6.7	10.0
	Casi Siempre	23	76.7	76.7	86.7
	Siempre	4	13.3	13.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
Total					

Nota. Elaboración propia

Gráfico 19

¿Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 30, y gráfico 19 se evidencia que el 13.3% de los encuestados afirma que siempre los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a

tiempo sin reestructuración o refinanciamiento. Por otro lado, el 76.7%, 6.7%, y 3.3% indican que los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectivamente.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha cuenta con clientes que pagan los créditos directos, sin necesidad de llegar a una reestructuración o refinanciamiento, los cuales los analistas no necesitan una evaluación exhaustiva, porque dan la garantía de cumplir con los pagos.

20. ¿La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo?

Tabla 31

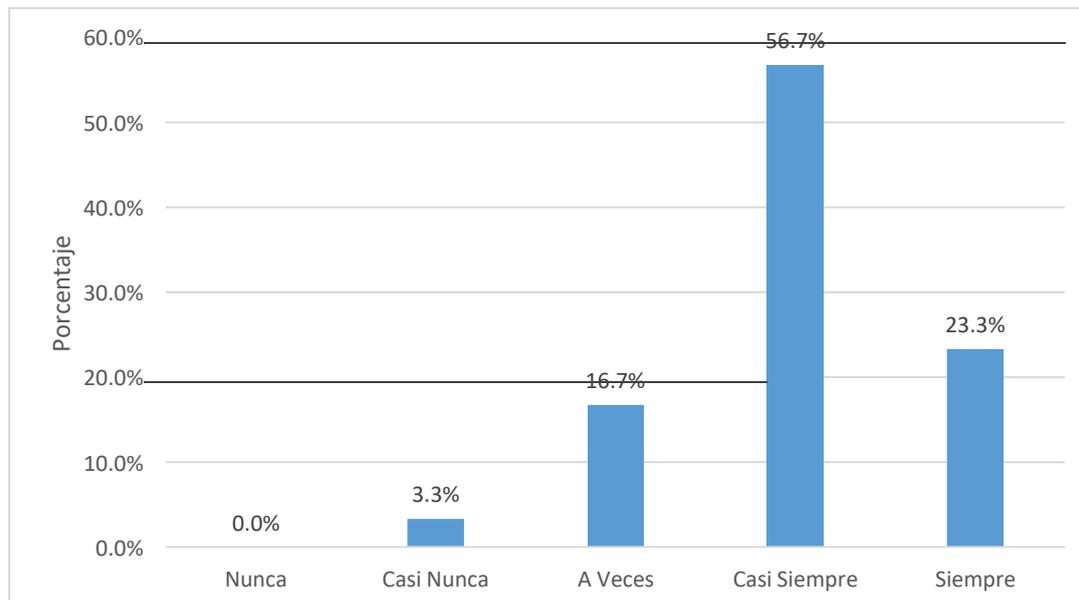
¿La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0	0.0	0.0
	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	A Veces	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	17	56.7	56.7	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Siempre	30	100.0	100.0	
	Total				

Nota. Elaboración propia

Gráfico 20

¿La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo?



Nota. Elaboración propia.

Análisis:

En la tabla 31, y gráfico 20 se evidencia que el 23.3% de los encuestados afirma que siempre la entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo. Por otro lado, el 56.7%, 16.7%, y 3.3% indican que la entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo, casi siempre, a veces, y casi nunca, respectiva.

Comentario:

Se muestra que, la caja Arequipa agencia Qorikancha cuenta con contingentes totales superiores a su patrimonio, los cuales es un indicio de alto nivel de morosidad, para ello es necesario estrategias de gestión de créditos y cobranzas.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados encontrados, se procedió a comparar con los antecedentes similares al estudio, por ello es importante señalar el objetivo general que fue: determinar de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas incide con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021. Para ello se procesó los datos en el software SPSS vs 26, cada variable que cuenta con 10 ítems, luego de haber aplicado la encuesta, los datos se tabularon al software estadístico mencionado, para validar la base de datos se utilizó el Alfa de Cronbach, y se obtuvo una confiabilidad de 0,845 y 0,838 para las variables gestión de créditos y cobranzas, y morosidad, respectivamente. Demostrando un alto nivel de confiabilidad, porque para Hernández y Mendoza (2018) cuando el alfa de Cronbach se acerca a 1, es aceptable y confiable.

Para la aceptación de la hipótesis general, la Gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, fue necesario recurrir al coeficiente de correlación de Spearman, logrando como resultado un $Rho=0.789$, entre las variables: gestión de créditos y cobranzas y morosidad, los cuales indican una correlación positiva moderada; y una significancia menor a 0.05 (Sig.= 0,000 < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Es decir, a más gestión de créditos y cobranzas existirá un buen control del crecimiento de la morosidad, porque este tipo de gestión motiva a los trabajadores a potenciar su talento de ventas de créditos y pago a tiempo de lo mencionado. A través de la dirección de los procesos de los créditos y cobranza que manejan los analistas. Este factor es muy importante para la reducción y el control del nivel de la morosidad. De la misma forma, Mogollón (2021) quién lo define como un elemento relevante para gerencia del área financiera, hace posible que se potencie el talento de los colaboradores, obteniendo más valor en la entidad en consecuencia, se logra llegar a los objetivos en su totalidad y de forma oportuna, se basa en las ventas de créditos y de los valores recolectado en caja. De la misma forma, Para Morales (2014) la relación crédito-cobranza incrementa las ventas e ingresos en los ciclos financieros porque facilita los instrumentos necesarios. Sin embargo, es necesario tomar atención principalmente los pasos

que realizan para otorgar créditos que se puedan recuperar, por consiguiente, un estudio cuidadoso a los solicitantes de préstamo es primordial para asegurar sí tendrán la capacidad para cancelar sus deudas.

Para contar con una buena gestión de cobranza y créditos, es necesario contar con políticas y estrategias para recuperar los créditos colocados de manera permanente, periódica, con una supervisión constante de la gerencia. Por ejemplo, evaluación debe ser flexible para no dejar fuera a las personas que solicitan un crédito, así también la cobranza de los analistas debe ser sutil para que no dañe la relación con el cliente, y se logre fidelizar al cliente, de esta forma se logra un nivel de morosidad bajo.

Lo que se complementa con los trabajos previos de: Castillo & Córdova (2017) encontró que, la gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad en una empresa, es decir cuando una empresa tiene una gestión de créditos y cobranza buena, esta ayuda a reducir el nivel de morosidad. De la misma forma, Ruíz (2017) encontró que el retorno de los pagos por parte de los clientes es un punto a favor de las empresas que rápidamente pueden recuperar los créditos ofrecidos y crecer empresarialmente. De la misma forma, Honores & Avila (2020) encontró que, la empresa tiene un alto nivel de mora, ya que la gestión de crédito es inadecuada, y el proceso de cobro también. Dávalos (2017) menciona que, cuando no se presta atención al garante, monto, tiempo de los créditos; genera aumento de las cuentas vencidas y morosas; por último, se tiene a Molina & Arias (2017) quienes encontraron que es muy importante incorporar un modelo que gestione métodos e instrumentos donde se reconozca a deudores en riesgo y conocer la magnitud en el índice de pérdidas.

Para demostrar la hipótesis específica 01, las políticas de crédito inciden significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de $Rho=0.527$, entre la dimensión políticas de crédito y la variable morosidad, indicando una incidencia positiva moderada; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Las políticas de crédito influyen significativamente en la morosidad. Las políticas de crédito son reglas que están diseñadas por la alta dirección, dirigidas a recuperar el crédito, lo que permite tener un control de la morosidad de los clientes. Esta definición se complementa con lo que se complementa con los trabajos previos de: Honores & Avila (2020) mencionan que, al mejorar las políticas de crédito y cobranza, sistemas de control de calificaciones, la capacitación del personal y los cuadros y formatos regulatorios, ayuda a reducir los errores de detección y mejorar las tasas de incumplimiento actuales. Del mismo modo, Alejandro (2018) encontró que, las políticas de cobranzas destinadas a recuperar la cartera vencida, a través de las llamadas telefónicas y visitas específicas.

Para poder aceptar la hipótesis específica 02, las políticas de cobranza Inciden significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman, encontrando un $Rho=0.871$, entre la dimensión políticas de cobranza y la variable morosidad, por lo tanto existe una correlación positiva moderada; con una significancia menor a 0.05, se acepta la hipótesis específica 2.

Las políticas de cobranza inciden significativamente con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021. La política de cobranza se da cuando los trabajadores son quienes tienen la función de realizar el cobro y llevar el control y administración de la cartera de clientes, de esta manera llevan un control del nivel de la morosidad. Lo que se complementa con los trabajos previos de: Castillo & Córdova (2017) mencionan que, el objetivo del procedimiento de las cobranzas de una entidad financiera, es maximizar el cobro y minimizar la cantidad de cuentas por cobrar; puesto que el procedimiento de cobranzas influye en el nivel de morosidad de una empresa de Lima. De la misma manera, Ruíz (2017) indica que la morosidad reduce cuando existe una aceptable organización de cobranzas, en base al sistema de información importante y veraz de los clientes.

Para la aceptación de la hipótesis específica 03, las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y dio un resultado de $Rho=0.280$, entre la dimensión cuentas por cobrar

y la variable morosidad, indicando una correlación positiva media; y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad, porque cuando una entidad financiera realiza la actualización de las cuentas por cobrar, tiene un control del retorno de efectivo y su liquidez, y los clientes logran cancelar adecuadamente, el dinero recibido, de esta manera logran controlar el nivel de morosidad. Lo que se observa en los trabajos previos de: Coa (2019) encontró que no hay una correlación entre las cuentas por cobrar y el índice de morosidad. Del mismo modo, Pérez (2018) los pagos pendientes afectan en la solvencia de la caja, lo que produce índices altos de morosidad, esto debido a la ineficiente gestión de los cobros, una mala estructura, aumentando la cantidad de deudores en la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Con el análisis estadístico, se logró concluir que la Gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, fue necesario recurrir al coeficiente de correlación de Spearman, logrando como resultado un $Rho=0.789$, entre las variables: gestión de créditos y cobranzas y morosidad, los cuales indican una correlación positiva moderada; y una significancia menor a 0.05 ($Sig.= 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, a más gestión de créditos y cobranzas existirá un buen control del crecimiento de la morosidad, porque este tipo de gestión motiva a los trabajadores a potenciar su talento de ventas de créditos y pago a tiempo de lo mencionado. A través de la dirección de los procesos de los créditos y cobranza que manejan los analistas.

Con el análisis estadístico, se logró concluir que la política de crédito incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, para esto fue necesario recurrir al coeficiente de correlación de Spearman, logrando como resultado un $Rho=0.527$, entre las políticas de créditos y la morosidad, los cuales indican una correlación positiva moderada; y una significancia menor a 0.05 ($Sig.= 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Las políticas de crédito influyen significativamente en la morosidad, porque las políticas de crédito son reglas que están diseñadas por la alta dirección, dirigidas a recuperar el crédito, lo que permite tener un control de la morosidad de los clientes.

Con el análisis estadístico, se logró concluir que las políticas de cobranza incide significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, para esto fue necesario recurrir al coeficiente de correlación de Spearman, logrando como resultado un $Rho=0.871$, entre las políticas de cobranza y la morosidad, los cuales indican una correlación positiva moderada; y una significancia menor a 0.05 ($Sig.= 0,000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Las políticas de cobranza inciden significativamente con la morosidad, las políticas de cobranza se dan cuando los trabajadores son quienes tienen la función de realizar el cobro y llevar

el control y administración de la cartera de clientes, de esta manera llevan un control del nivel de la morosidad.

Con el análisis estadístico, se logró concluir que las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021, para esto fue necesario recurrir al coeficiente de correlación de Spearman, logrando como resultado un $Rho=0.280$, entre las políticas de cobranza y la morosidad, los cuales indican una correlación positiva media; y una significancia menor a 0.05 (Sig.= 0,000 < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad, porque cuando una entidad financiera realiza la actualización de las cuentas por cobrar, tiene un control del retorno de efectivo y su liquidez, y los clientes logran cancelar adecuadamente, el dinero recibido, de esta manera logran controlar el nivel de morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que, al gerente del área de créditos y cobranzas de la entidad financiera debe recuperar los créditos colocados, a través de políticas de crédito sobre evaluaciones flexibles para no dejar fuera a las personas que solicitan un crédito, así también los analistas de crédito deben practicar constantemente cobranza de manera sutil que, no dañe la relación con el cliente, y se logre fidelizarlo, de esta forma se lograría un nivel de morosidad baja, con una supervisión constante de la gerencia.

Se recomienda a los analistas de créditos poner en práctica constante las políticas de créditos establecidas por la gerencia, puesto que esto dará la oportunidad a la empresa de reducir el nivel de morosidad, pues los analistas de crédito podrán establecer un límite de crédito, capacidad de pago, tasas de interés y cuotas a pagar; así como conocer a más detalle el procedimiento para otorgar un crédito.

Se sugiere a los analistas de crédito que, practiquen las estrategias de cobranza para contar con un mejor control del nivel de morosidad, como orientar al cliente de la importancia de pagar a tiempo y riesgos a los que enfrenta en su cartera de crédito. Asimismo, continuar con las llamadas y visitas a las viviendas de los clientes.

Se recomienda que a los gerentes de las áreas de crédito y cobranza la entidad financiera establecer políticas de actualización constantemente en las cuentas por cobrar, con el fin de que se notifiquen a tiempo a los clientes que no puedan pagar en las fechas programadas; por otro lado, se debe capacitar a los analistas para que utilicen los sistemas de información para el debido registro de las cuentas por cobrar.

REFERENCIA:

- Alanoca, L. M. (2021). Evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Cabanillas Mañazo, Año 2020. *Tesis de pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Alejandro, P. E. (2018). *Políticas crediticias y de cobranza en la empresa "Edmar & Torres Y Cía"*. Universidad Técnica de Machala, Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12335>
- Almares, L., Estrada, J., & Chong, M. (2019). La tasa de descuento en la gestión empresarial del proceso inversionista cubano. *Ciencias Holguín* , 15-29.
- Alvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de credito y morosidad en la coperativa de ahorro y credito Qorilazo. *Revista Científica Valor Contable*.
- Antonio, V. (2016). *La morosidad: causas y efecto*.
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *Revista espacios* .
- Arias, G. Y. (2021). *Determinación de la Mora en creditos y su impacto en las pérdidas de la financiera Credinka de la ciudad del Cusco, Período 2018*. Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6199/253T20211087_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baquerizo, M. (2021). *Gestión y recuperación de créditos vencidos de Mibanco en la cartera de cobranza de la oficina*. Cusco: Universidad Continental .
- Cardona, J., Orejuela, J., & Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, 195-208.
- Castillo, M., & Cordova, R. (2016). *Gestión de Créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad*.
- Castillo, M., & Córdova, R. A. (2017). La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- Lima 2017. *Tesi de pregrado*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20C>

ASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20ORUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiriano, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de UCSA*, 23-30.
- Coa, M. E. (2019). Gestión de créditos y cobranzas y el nivel de morosidad de cartera de clientes en una empresa industrial avícola del Distrito de Ate, periodo 2015 - 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66884/Coa_LME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, M., & Quisiyupanqui, M. (2018). *Factores limitante de la inclusion financiera en el departamento de Cusco 2017*. cusco: Universidad Andina del Cusco .
- Culqui, A., & Culqui, F. (2018). *Gestión de Créditos y Cobranzas y su Impacto Financiero*. Guayaquil: Universidad De Guayaquil.
- Dávalos, M. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral y Carrera CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba período 2015*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA2017-0067.pdf>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *MAYA*, 56-68.
- EdEx. (2018). Gestión de créditos y cobranzas. *Finanzas, contabilidad y economía* .
- Edwards, G. (2016). Estimacion de la tasa social de descuento a largo plazo en el marco de los sistemas nacionales de inversion . *El trimestre economico* , 99-125.
- Escobedo, H., Luque, V., Rios, W., & Tapia, M. (2019). *Medición de la Calidad en el Servicio de la Caja Municipal Cusco en la ciudad de Cusco*. Cusco: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ .
- Flores, A., & Ramos, J. N. (2016). Deudor tributario Cumplimiento de la obligación fiscal. *El grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias en los contribuyentes del régimen de tercera cetagoría, Tarapoto, 2016*, 59-69.

- Garate, C. Y. (2016). *Análisis de la concentración crediticia de las cajas municipales y su efecto en la tasa de morosidad en el departamento del CUSCO, caso: CMAC Cusco*. Universidad Nacional San Antonio de Abad, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/97/253T2016003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garay Anaya, G. (2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *Revista perspectivas*, 37 - 40 .
- García, C. (2017). Las políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990-2012. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*.
- García, M. (2019). El impacto de las TLTRO en las políticas de crédito bancario: el papel de la competencia . *Boletín económico* .
- Garrido, I., & Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas . *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 109-129.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*.
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2020). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y administración* .
- Gonzales, E., & Sajamí, K. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Milenium Electrónica SAC*. Tarapoto, 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Grandez, R. A. (2016). "La Gestión De Créditos Y Cobranzas Y La Incidencia En La Morosidad De. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30747/grandez_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación*. México, México: McGraw Hill.
- Hinostroza, H. (2021). GESTIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DEL BANCO PICHINCHA DEL PERÚ, PERÍODO 2019. *QUIPUKAMAYOC*.

- Honores, M. G., & Avila, J. G. (2020). *La morosidad derivada de los procesos de crédito y cobranza en la empresa comercializadora de servicios el Kunpa S.A.C. -Trujillo-2020*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29040/Jesus%20Graciela%20Avila%20Diaz%20-%20Maria%20Gabriela%20Honores%20Lavado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Horna, I. (2020). *Perspectivas del financiamiento corporativo y el mercado de valores del Perú. Retos*.
- Huamani, A. M. (2019). *Estudio de los determinantes de la morosidad en los créditos otorgados por la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A.A los microempresarios del distrito de San Jerónimo, 2017*. Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5004/253T20190798.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ingles, R., & Salazar, A. (2017). *La morosidad y su relación a la rentabilidad en el sistema financiero que presentan sus estados financieros en la SMV y en la FENACREP durante el periodo 2012-2015*. Lima: Universidad Peruana Union .
- Izae, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47-62.
- Izar, J. M., & Ynzunza, C. B. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- Jaime, G. (2017). *Cómo prevenir situaciones de morosidad e impago*.
- Kimberley, U. D. (2014). *las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export*.
- Lopez. (2015). *Definiciones de la Morosidad*.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CIENCIAMERICA*.
- Miranda, J., & Avelino, M. (2017). LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ADECAR CIA LTDA. *Observatorio de economica latinoamericana* .

- Mogollon, J. (2021). Collection Management and its impact on the Financial Management of the company Petroperú S.A: Period 2014 -2016. *PURIQ*.
- Mogollon, J. (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PetroPerú. *PURIQ*, 262-286.
- Molina, A. G., & Arias, M. F. (2017). *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las.* Ambato. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA2017-0067.pdf>
- Nicomedes, E. N. (2018). Tipos de investigación.
- Ortiz, I., Nolazco, F., & Carhuancho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espiritu emprendedor TES*, 13-27.
- Pérez, A. S. (2018). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana. 2018. Tecnológico De Antioquia Institución Universitaria, Medellín. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf;jsessionid=3402D74E554BDEE4473E94B7093612BA?sequence=1>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamoli, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigacion Valizana*.
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Universidad Nacional Germilio Valdizán*, 206-212.
- Ruíz, A. M. (2017). Influencia de la gestion de cobranza en la reduccion de la morosidad en la empresa QROMA S.A. Lima - 2016. *Tesis de pregrado*. Universidad de Huanuco, Lima. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/773/T-047-06781015-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, A., & Lopez, J. (2017). *Influencia de la Gestión de Cobranza en la Reducción de la Morosidad*.

Toledo, A., & Ávila, R. (2016). ¿El método modula la relación entre descuentos temporal, probabilístico y social? *Acta de investigación psicológica*.

Umasi, B., & Choquepuma, V. (2020). Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en una empresa privada de Lima, en los periodos 2011 -2015. *Revista De Investigación Valor Contable*, 69-79.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título: Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021						
Autor: Bravo Chachuayo Elizabeth y Quispitupa Quispe Edna Omara						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 a) Gestión de créditos y cobranzas			
¿De qué manera la Gestión de créditos y cobranzas incide en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?	Determinar de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas incide con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	La Gestión de créditos y cobranzas incide significativa con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO, REACTIVOS, ITEMS	CRITERIO DE MEDICION
			Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> Plazos Descuento Pagos Crédito comercial Disminuciones 	<ol style="list-style-type: none"> La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas. Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales. La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos debido al alto índice de morosos que presenta. Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos. Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras. 	<ol style="list-style-type: none"> 1= Nunca 2= Casi nunca. 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones de venta Plazos de cobro 	<ol style="list-style-type: none"> Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes. Se respeta las políticas de cobranza en las condiciones de venta del crédito al cliente. La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes. 	
			Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> Registro contable Cancelaciones 	<ol style="list-style-type: none"> La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes. 	

					10. El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2 b) Morosidad		
¿Cómo las políticas de crédito inciden en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?	Determinar cómo las políticas de crédito inciden en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	Las políticas de crédito inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> • Colocaciones vendidas • Cobranza judicial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento. 2. La entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial.
¿Cómo las políticas de cobranza inciden en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?	Precisar como las políticas de cobranzas inciden en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	Las políticas de cobranza Inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de activos • Colocaciones vendidas • Cobranza refinanciada • Cobranzas reestructuradas 	<ol style="list-style-type: none"> 3. La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar. 4. Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial. 5. La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago. 6. El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración.
¿Cómo las cuentas por cobrar inciden en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021?	Establecer como las cuentas por cobrar inciden en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021	Cartera pesada	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos deficientes • Créditos dudosos • Perdida de créditos directos • Contingentes totales 	<ol style="list-style-type: none"> 7. La entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil. 8. La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva 9. Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento. 10. La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo.

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Título: Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos y cobranzas	La gestión de Créditos y Cobranzas constituye una serie de pasos que son estratégicos en las entidades financieras permitiendo mejorar los ciclos del efectivo dentro de la empresa (EdEx, 2018).	La gestión de créditos y cobranzas Mogollón (2014) tiene como componentes a las políticas de créditos, políticas de cobranza y cuentas por cobrar.	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos • Descuento • Pagos • Crédito comercial • Disminuciones 	Ordinal
			Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de venta • Plazos de cobro 	
			Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • Registro contable • Cancelaciones 	
Morosidad	La morosidad es una parte imprescindible del sector financiero puesto que, tiene que ver con las deudas adquiridas por los clientes con diferentes entidades financieras, lo que conlleva a una disminución en la liquidez, así como en los ingresos financieros (Periche, Ramos, & Chamolí, 2020).	Para medir la morosidad Alanoca (2021) indica que, la morosidad se mide con la cartera vencida, cartera alto riesgo y cartera pesada.	Cartera atrasada	<ul style="list-style-type: none"> • Colocaciones vendidas • Cobranza judicial 	
			Cartera de alto riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de activos • Colocaciones vendidas • Cobranza refinanciada • Cobranzas reestructuradas 	
			Cartera pesada	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos deficientes • Créditos dudosos • Perdida de créditos directos • Contingentes totales 	

Anexo 4. Instrumento de medición

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021”

Apreciado(a) trabajador(a) le envío un caluroso saludo cordial, expresarle que el cuestionario que se presenta, es para recolectar información para el estudio que se está realizando sobre la “**Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, Período 2021**”.

Para lo cual, se solicita su participación y responda con honestidad cada pregunta, las respuestas son confidenciales y anónimo.

Respecto a las afirmaciones que se detallan a continuación, se exponen. Responda con honestidad y marque con una “**X**” una sola casilla las siguientes opciones:

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

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Políticas de crédito					
01	La entidad brinda oportunidad para alargar el plazo de pago a las personas con deudas.					
02	Los deudores morosos con frecuencia solicitan algún descuento en sus cuotas mensuales.					
03	La entidad ha tenido que reestructurar el plazo de pagos de sus clientes, esto con el fin de cumplir las políticas de créditos.					
04	Los créditos comerciales caracterizados por la flexibilidad en la forma de pago devienen en un alto índice de morosos.					
05	Frecuencia con la que la entidad debe disminuir el monto crediticio otorgado a los clientes para que no se acreciente el índice de moras.					
	Dimensión 2. Políticas de cobranza					
06	Los créditos comerciales son establecidos, de acuerdo a las condiciones de venta de los clientes.					

07	La política de cobranza de la entidad actualiza los plazos de cobro de acuerdo a las posibilidades de sus clientes.					
Dimensión 3. Cuentas por cobrar						
08	La entidad actualiza los registros contables que posee de acuerdo a las nuevas cuentas por cobrar y a las que aún se mantienen pendientes.					
09	El índice de cancelación total de la deuda es mayor al índice de mora que presenta la entidad.					

VARIABLE 2: MOROSIDAD

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 1. Cartera atrasada						
10	Con que frecuencia las colocaciones vendidas en su mayoría no son canceladas en su fecha de vencimiento.					
11	La entidad cuenta con un alto porcentaje de créditos cuya recuperación se encuentra en cobranza judicial.					
Dimensión 2. Cartera de alto riesgo						
12	La calidad de activos se encuentra equilibrada y posee mantenimiento en todas las cuentas por cobrar.					
13	Con frecuencia las colocaciones vendidas se someten a un proceso de reestructuración, refinanciamiento y/o cobranza judicial.					
14	La entidad debe refinanciar los créditos otorgados a los clientes que han tenido dificultades en la capacidad de pago.					
15	El mayor porcentaje de créditos que otorga la entidad son aquellos que están sujetos a reprogramación y han sido aprobados en el proceso de reestructuración.					
Dimensión 3. Cartera pesada						
16	La entidad posee créditos deficientes que no le permite cobrar porque el deudor tiene una situación financiera débil.					
17	La entidad aplica la política de reducción de créditos dudosos a través de una evaluación crediticia más exhaustiva.					
18	Los créditos directos otorgados a los clientes son cancelados a tiempo sin reestructuración o refinanciamiento.					
19	La entidad presenta contingentes totales superiores a su patrimonio en efectivo.					

¡Gracias por su colaboración

Anexo 4. Validaciones del juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:
- 1.2. Especialidad del Validador:
- 1.3. Cargo e Institución donde labora:
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- 1.5. Autor del instrumento: Br. Bravo Chahuayo Elizabeth /Br. Quispitupa Quispe Edna Omara

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				71	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				78	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

...Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78.6

Cusco, 31 de marzo de 2022

Firma de experto informante
DNI: 23951083



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Marco Antonio Mera Portilla
 I.2. Especialidad del Validador: Maestro en finanzas
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Br. Bravo Chachuayo Elizabeth

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75	
ACTUALIDAD	Este adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				78	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				72	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretenda medir.				79	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77.1	

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguna

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

77.1

Lima, 31 de marzo de 2022

CIC - MARCO ANTONIO MERA PORTILLA
 MAT. 02 - 3/73

DNI: 18093459

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:
 1.2. Especialidad del Validador:
 1.3. Cargo e Institución donde labora:
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 1.5. Autor del instrumento: Br. Bravo Chahuayo Elizabeth (Br. Quispitupa Quispe Edna Omara)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Cusco, 31 de marzo de 2022

Firma de experto informante
 DNI: 23873280

Anexo 5. Autorización de la empresa

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

22 de marzo de 2022

Señores:

Escuela de contabilidad

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo olivo

A través del presente, Jose Unda Solano, identificado (a) con DNI N° 912689807 representante de la empresa/institución Caja Arequipa con el cargo de Gerente de Agencia me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Bravo Chahuayo Elizabeth
- b) Quispitupa Quispe Edna Omara

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha – Cusco, periodo 2021

Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


JOSÉ UNDA SOLANO
Gerente de Agencia
Caja - Arequipa

Firma y Sello

Nombre y Apellidos Jose Unda Solano

Cargo Gerente de Agencia

Anexo 6. Base de datos en excel

GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS											MOROSIDAD									
POLÍTICAS DE CRÉDITO					POLÍTICAS DE COBRANZA			CUENTAS POR COBRAR			CARTERA ATRASADA		CARTERA DE RIESGO ALTO				CARTERA PESADA			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10		p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4
2	2	4	5	3	5	4	5	3	4	4	2	4	2	5	3	5	4	4	4	4
3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	2	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5
5	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5
7	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	4	4	5
8	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	3	4	2	4	4	4	4	4
9	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	2	4	4	4	4	4
10	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	5	2	3	4	3	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
12	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
14	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	2	3	3	4	4	3
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3
16	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3
17	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4
18	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
19	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	2	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4

Anexo 7. Captura Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
turnitin.com/cgi-bin/turnitin/turnitin.asp?turnitin=11280331780011545762/0033&.../0033&...

feedback studio Elizabeth Último Último /20

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia con la morosidad en la Caja Arequipa de Agencia Qorikancha - Cusco, Período 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:
Bach. Bravo Chachuayo Elizabeth (ORCID:0000-0002-3567-6161)

ASESORA:
Dra. Sáenz Arenas, Esther Rosa (ORCID:0000-0003-0340-2198)

Resumen de coincidencias

19 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	13 %
2	fdi.handa.net Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	library.org Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 81 Número de palabras: 11222 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 8. Base de datos en SPSS versión 26

Base de Datos en SPSS - Respuestas del Instrumento xiv [C:\regres\Datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Anteriormente Ventana Ayuda

Hoja 1 de 20 de 20 variables

	g1	g2	g3	g4	g5	g6	g7	g8	g9	g10	g11	g12	g13	g14	g15
1	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
2	2.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	5.00	3.00
3	3.00	3.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00
5	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00
6	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	2.00
7	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00
8	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00	3.00	4.00	2.00
9	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00	2.00
10	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00	2.00
11	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00
12	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00
13	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
14	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	2.00
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00
16	3.00	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	2.00
17	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	5.00	3.00	5.00	4.00	2.00
18	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00
19	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	2.00
20	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00
21	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00
22	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
23	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	4.00	2.00

Vista en datos | Hoja de variables