



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE
DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD
ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YOSEP MIDVAR MORALES ALIAGA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YOSEP MIDVAR MORALES ALIAGA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE :



Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO :



Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

SEGUNDO MIEMBRO :



Dr. ULISES AGUILAR PINTO

ASESOR DE TESIS :



Dr. JESUS MAMANI MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ECONOMÍA SECTORIAL - P15



RESOLUCIÓN N° 117-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio del 2025

VISTOS: El Oficio No 019-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 11 de julio del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU – 4827 presentado por el (la) Bachiller: **MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
- 1er Miembro : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
- 2do Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
- Asesor : Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : MARTES, 15 de julio del 2025
- Hora : 02:30 p.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERÓN
Decano (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras

RESOLUCIÓN N°007-2025-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 07 de abril del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-874 de fecha 19 de marzo del 2025, del **Bach. MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 706-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) DR. JESUS MAMANI MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **DR. JESUS MAMANI MAMANI**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. ULISES AGUILAR PINTO
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 706 - 2024-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 12 de diciembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-18106 de fecha 05 de octubre del 2024, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **ECONOMÍA SECTORIAL - P15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dr. JESUS MAMANI MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.


SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: **APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** titulado: **GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023**, presentado por el (la) Bachiller. **MORALES ALIAGA YOSEP MIDVAR**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: **RECONOCER** como **ASESOR(a)** al (a): **Dr. JESUS MAMANI MAMANI**

ARTÍCULO TERCERO: **DISPONER** que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sycasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



Metadatos Complementarios

GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	YOSEP MIDVAR MORALES ALIAGA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47669422
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-2006-7477
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9857-8231
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853



JULIACA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES


12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	10%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
5	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
10	editorialibkn.com Fuente de Internet	<1%
11	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Datos de investigación	
Línea de investigación	Economía Sectorial - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: mibanco País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Latitud: - -15.484097° Longitud: -70.123580°</p> <p>https://maps.app.goo.gl/iqifMEEV7YKtTkaN6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2023 – Julio 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL
"NESTOR CERDEAS VELÁSQUEZ"

[Signature]

DR. ULISES ÁGUILAR PINTO
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YOSEP MIDVAR MORALES ALIAGA, identificado con DNI Nro. 47669422 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada: GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO
SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023

Asesorado por: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 01 de AGOSTO del 2025


FIRMA DEL ASESOR
(Obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta tesis se dedica para quienes se
atreveron a soñar conmigo, para quienes
me apoyaron cuando dudé, y para quienes
me enseñaron que caer no es fracasar.



AGRADECIMIENTO

A mi UANCV y a la EP de Contabilidad, por brindarme las herramientas académicas y recursos necesarios para desarrollar este proyecto.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
INDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema principal.....	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación práctica	4
1.3.3. Justificación metodológica	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Hipótesis	5



1.5.1. Hipótesis general	5
1.5.2. Hipótesis específica.....	5
1.6. Operacionalización de variables.....	6

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Gestión de cobranza	13
2.2.2. Recuperación de deudas vencidas.....	16
2.3. Definición de términos	18

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos de Investigación.....	21
3.2. Ámbito de investigación.....	21
3.3. Enfoque de la Investigación.....	21
3.4. Tipo de Investigación.....	22
3.5. Nivel de la investigación.....	22
3.6. Diseño de la Investigación	22
3.7. Población y Muestra	23
3.7.1. Población.....	23
3.7.2. Muestra.....	23
3.8. Técnicas e Instrumentos	23
3.8.1. Encuesta.....	23



3.8.2. Instrumento	24
3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis.....	24

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados	25
4.2. Prueba de hipótesis	31
4.3. Discusión de resultados	34
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
APÉNDICES.....	44
Apéndice 1. Matriz de consistencia	45
Apéndice 2. Instrumentos.....	46
Apéndice 3. Validación de instrumentos	49
Apéndice 4. Coeficiente de correlación de R de Pearson	51



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Gestión de cobranza.....	6
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Recuperación de deudas vencidas .	7
Tabla 3 Gestión de cobranza	25
Tabla 4 Recuperación de deudas vencidas	26
Tabla 5 Eficiencia operativa	27
Tabla 6 Uso de tecnología en la cobranza	28
Tabla 7 Eficiencia en la recuperación de deudas	29
Tabla 8 Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas.....	30
Tabla 9 Prueba de normalidad	31
Tabla 10 Pruebas hipótesis general	32
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 1	32
Tabla 12 Pruebas de hipótesis específica 2	33



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de cobranza	25
Figura 2 Recuperación de deudas vencidas	26
Figura 3 Eficiencia operativa	27
Figura 4 Uso de tecnología en la cobranza	28
Figura 5 Eficiencia en la recuperación de deudas	29
Figura 6 Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas	30



RESUMEN

La investigación, con título "Gestión de cobranza en la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023". El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023. En la tesis realizada se utilizó una metodología cuantitativa, más especialmente de tipo aplicado con un nivel correlacional. En este estudio basado en encuestas, no realizamos experimentos. Se trata de una investigación que combina un método inductivo y deductivo, con un diseño de estudio tipo instantánea. Utilizamos un cuestionario para recopilar información. Participamos en el estudio un grupo de 18 trabajadores. Nuestros hallazgos, mediante la medición de la R de Pearson, muestran una fuerte relación entre la forma en que se cobran las deudas y su eficacia. El valor de 0,832 confirma esta sólida y positiva relación, es decir que la gestión de cobranza no ha sido eficiente, producto de ello la recuperación de las deudas son lentas y fuera de los plazos fijados, según la prueba de R de Pearson p tiene un valor de 0.000 que es menor de 0.05, que implica que la gestión de cobranza se relaciona directamente con la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

Palabras clave: Gestión de cobranza, recuperación de deuda, eficiencia operativa, deuda vencida.



ABSTRACT

The research, titled "Collection Management in the Recovery of Overdue Debts by MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca - 2023," aimed to determine the relationship between collection management and the recovery of overdue debts by MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca - 2023. The thesis used a quantitative methodology, specifically an applied methodology with a correlational level. In this survey-based study, we did not conduct experiments. This research combines inductive and deductive methods, with a snapshot study design. We used a questionnaire to collect information. A group of 18 workers participated in the study. Our findings, using Pearson's R test, show a strong relationship between the way debts are collected and their effectiveness. The value of 0.832 confirms this solid and positive relationship, that is, the collection management has not been efficient, as a result of which the recovery of debts is slow and outside the established deadlines, according to the Pearson R test p has a value of 0.000 which is less than 0.05, which implies that the collection management is directly related to the recovery of overdue debts of MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

Keywords: Collection management, debt recovery, operational efficiency, overdue debt.



INTRODUCCIÓN

La gestión de cobros es una labor esencial en las entidades financieras, y tiene una influencia directa en la rentabilidad y solvencia de estas organizaciones. La recuperación de la cartera vencida se ha convertido en una dificultad para las instituciones bancarias en el entorno económico actual, caracterizado por la volatilidad financiera y los retos para acceder al crédito. Este problema lo afronta MIBANCO Sociedad Anónima, institución microfinanciera más importantes de la región de Juliaca. Esto se debe a que ha aumentado el número de créditos morosos que se han ofrecido a microempresarios y personas que trabajan por cuenta propia en la región.

El proceso de cobro no sólo implica la gestión de la deuda en sí, sino también la aplicación de métodos para recuperar el capital invertido, optimizando así los recursos de la organización. La eficacia de la gestión de cobros está estrechamente relacionada con la estabilidad financiera de la institución, así como con la continuidad de sus actividades. Si no se recuperan suficientemente los préstamos vencidos, se pone en peligro la liquidez de la institución, lo que a su vez afecta a su rol de capacidad para conceder nuevos préstamos y, en consecuencia, al desarrollo económico de la región próxima.

El objetivo del estudio es investigar las formas en que la gestión de cobranza afecta el proceso de recuperación de deudas vencidas en la región Juliaca de MIBANCO Sociedad Anónima a lo largo del año 2023. Esperamos que al realizar este estudio podamos identificar las tácticas de cobranza adoptadas, evaluar la eficiencia de dichas estrategias y sugerir modificaciones



que optimicen los procedimientos de recuperación. Esto nos permitirá contribuir a la estabilidad financiera de la entidad y mejorar el rendimiento de los clientes. Además, este trabajo aportará información significativa para las instituciones de microfinanciación en general, que operan en otras situaciones comparables. Este conocimiento permitirá a estas instituciones modificar sus políticas de cobro para responder a las exigencias del mercado.

El estudio se divide en secciones. En primer orden, presenta el marco teórico que se utiliza para investigar los conceptos esenciales que se asocian a la demanda de la provisión contable para el gasto acumulado del impuesto sobre la renta. A continuación, se describe el método trabajado para recabar y analizar los datos. Una vez examinados los resultados del proyecto de investigaciones anteriores, se elaboran sugerencias basadas en los resultados del estudio.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

La gestión de las deudas saldadas es un componente esencial para la estabilidad financiera de las instituciones financieras y las organizaciones de micro financiación que operan a escala mundial. La morosidad, especialmente en situaciones de crisis económica, ha sido un reto persistente para las instituciones financieras. No sólo ha afectado a la liquidez de estas instituciones, sino también a su capacidad para obtener nuevos créditos (Chong, 2021). Una gestión de cobros eficaz en los países camino al desarrollo, como los de América Latina, debe hacer frente a situaciones socioeconómicas difíciles. En estos países, los clientes suelen tener dificultades para pagar sus obligaciones financieras debido a variables como el desempleo, la informalidad laboral y las crisis económicas periódicas (Hernández & Díaz, 2020).

Se ha demostrado que la introducción de diversas técnicas de cobro, que incluyen la utilización de plataformas digitales, la atención personalizada y la negociación flexible de deudas, ha sido útil para reducir la morosidad a escala mundial (González, 2021). Por otro lado, estos modelos plantean dificultades en cuanto a la gestión del riesgo de crédito y la posible influencia en la conexión que existe entre la entidad y el cliente. Existe una correlación entre la ausencia



de un plan de gestión de cobros bien definido y la subida de los niveles de morosidad, lo que a su vez influye directamente en la rentabilidad de las distintas entidades (Martínez & Vargas, 2019).

En el marco de la economía peruana, la gestión de cobranza en el proceso de recuperación de deudas vencidas constituye un tema importante para las instituciones financieras, en particular para aquellas que operan en el sector microfinanciero. En las décadas pasadas, se produjo un aumento de la morosidad que ha repercutido en la estabilidad financiera de las entidades bancarias y microfinancieras. Este aumento se ha producido en un entorno caracterizado por altos índices de vulnerabilidad económica e informalidad laboral (González & Fernández, 2020). La crisis financiera provocada por varias causas, entre ellas la epidemia de COVID-19, la inflación y la disminución de la actividad productiva, ha provocado un aumento considerable del número de préstamos considerados morosos, lo que ha puesto en peligro la liquidez de las instituciones financieras (Villegas & Chávez, 2021).

La gestión de cobranza para la recuperación de créditos vencidos es una dificultad considerable para las instituciones financieras, particularmente las microfinancieras, en la localidad de Juliaca, ubicada en la región de Puno, Perú. En esta ciudad existe una importante proporción de microempresarios que tienen acceso al crédito para financiar sus operaciones, y la población de la ciudad se caracteriza por un alto nivel de informalidad laboral. Sin embargo, la fragilidad económica y las precarias condiciones de vida imposibilitan el pago de los compromisos crediticios. Esto, a su vez, provoca un aumento de la tasa de

morosidad y repercute en la liquidez de las instituciones financieras (Cruz & Sánchez, 2019).

Existe una creciente morosidad en la cartera de préstamos de MIBANCO Sociedad Anónima, que es uno de los bancos de microfinanzas más importantes de la región. Esto es especialmente cierto en los sectores de microempresarios y trabajadores por cuenta propia de la ciudad de Juliaca. A pesar de que existen diferentes tácticas de cobro, la recuperación de las deudas vencidas se complica por varios problemas. Estos factores incluyen la falta de educación financiera, la escasa formalización de las operaciones económicas y la inestabilidad de la economía local (Bermúdez & Rodríguez, 2020). Esta circunstancia influye directamente en la rentabilidad del banco y limita su capacidad para seguir concediendo nuevos préstamos, lo que a su vez repercute en el desarrollo económico de la región.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza con la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023?



1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación teórica

La tesis encontró las causas que afectan a los problemas de la gestión de cobranza en la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

1.3.2. Justificación práctica

La tesis permitió proponer alternativas de solución a las deficiencias de la gestión de cobranza en la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

1.3.3. Justificación metodológica

La tesis plantea diseños metodológicos para mejorar la gestión de cobranza en la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Demostrar la relación entre la gestión de cobranza y la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.
2. Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.



1.5. Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

La gestión de cobranza se relaciona directamente con la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

1.5.2. *Hipótesis específica*

1. La gestión de cobranza tiene una relación directa con la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.
2. La gestión de cobranza se relaciona de forma directa con la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Gestión de cobranza

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	NIVELES	TIPO DE VARIABLE
Es el conjunto de tácticas y medidas que las empresas ponen en práctica para asegurar el cobro de deudas que aún están pendientes. Según Fernández (2019), Una buena gestión del cobro de deudas reduce el riesgo financiero y aumenta la liquidez.	Los encuestados fueron interrogados sobre la gestión de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia operativa ✓ Uso de tecnología en la cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación oportuna ✓ Tiempo de respuesta a consultas de clientes ✓ Cobranza automatizada ✓ Pagos realizados por canales digitales 	Ordinal Tipo Likert - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Bajo Regular Alto	Cuantitativa

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Recuperación de deudas vencidas

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	NIVELES	TIPO DE VARIABLE	
Según Martínez, (2020), la recuperación puede lograrse mediante una serie de tácticas, como la automatización de procesos, los cobros legales y las conversaciones.	Los encuestados facilitaron la información sobre la recuperación de deudas vencidas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en la recuperación de deudas ✓ Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deudas vencidas recuperadas ✓ Costos de recuperación en relación con el monto recuperado ✓ Éxito de las negociaciones de pago ✓ Deudas resueltas sin necesidad de acción judicial 	Ordinal Tipo Likert	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> Bajo Regular Alto 	Cuantitativa



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacional

Peñarrieta Pazmiño (2021), La investigación indaga sobre las formas en que la administración de créditos vencidos incide en la rentabilidad de BanEcuador Nuevo Tarqui, ubicada en Manta de Ecuador. Como parte de un análisis estadístico de la cartera vencida que se realiza durante el año 2019, se lleva a cabo la evaluación de los diferentes métodos utilizados para la recuperación, como la cobranza telefónica y las visitas personalizadas. Además, se estudian las consecuencias de la morosidad en el desempeño financiero del organismo, con el fin de identificar en las que la estrategia de cobranza aún tiene margen de mejora. A partir de los resultados de la tesis, se determina que la rentabilidad de las agencias bancarias está directamente influenciada por la eficiencia con la que se recuperan las cuentas pendientes de cobro. A la disminución de la morosidad y, en consecuencia, al aumento de los ingresos contribuyeron tanto la mejora de los métodos de cobro como la formación del personal y la utilización eficaz de los recursos digitales.



2.1.2. Nacional

Baquerizo Atencio (2021), El propósito de la tesis es analizar las tácticas de cobranza que MiBanco desplegó en la sucursal El Tambo Centro en Huancayo, Perú, con la intención de analizar la eficiencia de estas estrategias en la recuperación de deudas vencidas. A través de un enfoque mixto, se recopilaron datos sobre la eficacia de los métodos de cobranza tradicionales y digitales, como la cobranza telefónica, el uso de SMS y correos electrónicos, así como las visitas presenciales. Además, la investigación analiza el impacto que estas estrategias tienen en el nivel de satisfacción experimentado por los clientes, así como el aumento de las cuentas por cobrar vencidas. Se descubrió que la eficacia del cobro aumentaba cuando las técnicas tradicionales se combinaban con herramientas digitales como la automatización de mensajes y la comunicación a través de plataformas móviles. Esta fue la conclusión a la que se llegó. La aplicación de medidas preventivas y la mejora de los aspectos financieros de los clientes también contribuyeron significativamente. Sin embargo, los cobros presenciales siguen siendo un instrumento importante para los deudores más entregados.

Campos Milian & Gonzales Garay (2023) Mueblería Cuyate E.I.R.L., empresa con sede en Monsefú, Perú, es el objeto de esta investigación, que se centra en el examen de la gestión de cobros y su impacto en la liquidez de la empresa. El enfoque utilizado se basa en un análisis cuantitativo. Este análisis involucra el examen de los procedimientos de cobranza, los plazos de pago de los clientes y la relación entre estos factores y el nivel de liquidez de la empresa. Durante el periodo 2019-2020, se revisó la cartera de crédito y se utilizaron



técnicas de cobro a lo largo del año. Estas estrategias incluyeron la mejora de los plazos de pago y la utilización de la tecnología electrónica para acelerar el proceso de cobro. Los hallazgos demostraron que incorporar nuevas herramientas tecnológicas y la implementación de una gestión de cobranza más rigurosa generaron un aumento en la liquidez de la organización. La empresa pudo disponer de recursos con mayor rapidez gracias a la reducción de los plazos de cobro, lo que resultó beneficioso para la capacidad de la empresa de pagar los compromisos financieros a corto plazo. Se llegó a la conclusión de que la utilización de tecnológicas junto con la aplicación de normas de cobro claras puede aumentar considerablemente la liquidez de una empresa. Esto es cierto incluso en industrias como la del mueble, donde los márgenes de rentabilidad son bastante estrechos.

Atauje Saldarriaga & Espinoza Bendezu (2022) El propósito es investigar las formas en que la gestión de caja se ve afectada por la gestión de cobranza en las empresas constructoras ubicadas en Lima, Perú. Utilizando una metodología cuantitativa, se recopila información sobre los procedimientos de cobranza que se han puesto en marcha, las condiciones de pago de todos los clientes y el impacto que estas políticas tienen en la gestión de tesorería. La investigación indaga la importancia de la conexión entre el cobro de deudas y la capacidad del grupo para cumplir los compromisos financieros. Según las conclusiones del estudio, la gestión eficaz de los cobros tiene un impacto beneficioso en la gestión de tesorería, ya que aumenta la cantidad de flujo de caja accesible para la organización. A la hora de hacer frente a sus responsabilidades de pago, las empresas que cuentan con normas de cobro



claras y una estructura organizativa eficaz para su seguimiento están en mejores condiciones de hacerlo.

Mayta Galvez (2022) Según las conclusiones, la implantación de un proceso de cobro adecuado redundará en un aumento de la rentabilidad. Esto se logrará optimizando los niveles de cobranza y fortaleciendo la relación con los clientes mediante la implementación de políticas acordes que puedan cumplirse a un nivel satisfactorio en beneficio de la situación financiera actual de la empresa. Del mismo modo, con el fin de mejorar los márgenes de rentabilidad con el apoyo de este sistema, la morosidad bajará significativamente. Esto se debe a que la empresa podrá adoptar controles a algunas operaciones que aún no lo ha hecho. Esta alternativa incrementa sustancialmente las entradas de caja y, en consecuencia, El estudio reveló algo importante. Si la empresa empieza a usar un nuevo sistema para gestionar sus cobros, obtendrá muchos más ingresos. Además, el dinero inmovilizado en facturas vencidas se reducirá considerablemente: Esta es su esperanza para 2022 si siguen adelante con este plan. Por lo tanto, es una gran oportunidad para aumentar las ganancias de la empresa.

Trujillo Mejia (2023) Según el coeficiente de Spearman (0,676), se determinó que la variable de gestión de cobros está conectada con la variable de situación financiera. Esto indica que existe una relación positiva, significativa entre ambas variables. Además, este coeficiente permitió aceptar la hipótesis alternativa, denominada hipótesis general. Además, la variable gestión de cobros se sitúa en un nivel medio, lo que indica que la empresa tiene dificultades para

gestionar sus cuentas por cobrar. Del mismo modo, la variable situación financiera se sitúa en un nivel bajo, lo que indica que una gestión de cobro ineficaz tiene un impacto negativo en la situación financiera de la empresa. Ambas variables muestran que la empresa tiene dificultades para gestionar sus cuentas por cobrar.

2.1.3. Local

Calla Ruiz (2024) Los resultados demuestran que el nivel de correlación Rho de Spearman es inferior que 1 y superior a (0,677). Por lo tanto, existe una conexión que sugiere cómo los métodos de cobro judiciales impactan la recuperación de préstamos vencidos en la Caja de Ahorro y Crédito Local de Huancayo, administrada por el sector de Juliaca, a partir de 2023. Los métodos que reducen el estilo de cobro judicial contribuyen a la recuperación de préstamos vencidos a nivel de fondos locales. Debido a esto, se encontró un nivel de relación menor a 1 pero mayor a 0,677, denominado Rho de Spearman. Por lo tanto, la conexión es positiva, lo que significa que se rechaza la hipótesis original y se acepta la alternativa. Esto demuestra que los métodos judiciales de cobro sí influyen en la recuperación de deudas vencidas en la Caja de Ahorro y Crédito Local de Huancayo, sector de Juliaca, en 2023.

Yapo Mendoza (2021) El propósito de este estudio es investigar el impacto que tiene la gestión de carteras morosas en la rentabilidad de la agencia Puno-Bellavista, perteneciente a la Caja Cusco, durante los años 2016 y 2017. Se realizó un análisis para determinar los factores que contribuyen a la morosidad y se examinaron las técnicas de cobranza que fueron puestas en



marcha por el negocio. En cuanto a la recuperación del dinero adeudado, se ha descubierto que casi la mitad (47%) de los especialistas no pueden lograrlo extrajudicialmente. Esto podría deberse a que no están al día con las normas de cobro de deudas. De hecho, poco más de un tercio (37%) de estos especialistas utilizan los métodos correctos para recuperar lo adeudado. Además, el 63 por ciento de los analistas se encuentra en una situación deficiente en cuanto a la recuperación de esa cartera. Como consecuencia de esta deficiencia, el saldo principal de la cartera judicial y extrajudicial ha aumentado, lo que es un reflejo de la situación actual.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de cobranza

2.2.1.1. Concepto de gestión de cobranza

La expresión «gestión de cobros» se refiere al conjunto de actividades y procedimientos que las empresas ponen en marcha para garantizar la recuperación de sus créditos, tanto a corto como a largo plazo. Entre estas operaciones se encuentran el seguimiento y la recuperación de las deudas, así como el control de los pagos para garantizar que se realizan dentro de las fechas que se han establecido. Según Ríos (2020), Cuando se trata de gestionar la liquidez de una empresa, una gestión de cobros eficaz es absolutamente necesaria. Esto se debe a que permite la conversión de las cuentas por cobrar en efectivo y garantiza que la empresa se mantenga financieramente estable. Lo cierto es que una gestión de cobros ineficaz podría dar lugar a una morosidad excesiva, lo que repercutiría directamente en la rentabilidad de la organización.

2.2.1.2. Tipos de gestión de cobranza

La gestión de cobros puede abordarse desde diversos ángulos, cada uno de ellos adaptado a las especificidades de los clientes y a la naturaleza de la deuda. Según García & Gómez (2018), Tanto la gestión preventiva como la gestión correctiva son dos tipos de gestión distintos que pueden distinguirse entre sí. Mediante una evaluación precisa del crédito y el establecimiento de normas de pago fáciles de entender, la primera se esfuerza por prevenir la aparición de la morosidad. Por otro lado, la gestión correctiva se lleva a cabo cuando ya existe una deuda morosa y pretende recuperar el crédito mediante diversas tácticas, como negociar acuerdos de pago o recurrir a agencias de cobro externas. Este tipo de gestión se utiliza cuando ya existe una deuda atrasada.

2.2.1.3. Estrategias de cobranza

Cuando se trata de mejorar el cobro de deudas, las tácticas de cobro son esenciales. Según Martínez (2019), Las estrategias deben ser proactivas, lo que significa que deben anticiparse a la morosidad mediante recordatorios tempranos, y reactivas, lo que significa que se debe actuar una vez que la deuda ha vencido. Entre los métodos de cobro más extendidos se encuentran el cobro telefónico, el envío de cartas recordatorias y las visitas en persona, que se modifican en función del comportamiento del deudor. La incorporación de herramientas técnicas como mensajes automáticos, correos electrónicos y plataformas de pago en línea ha sido posible gracias a la digitalización de los cobros, lo que ha facilitado el proceso de recuperación de deudas.

2.2.1.4. La tecnología en la gestión de cobranza

Las técnicas de recolección tradicionales han cambiado como resultado de la integración de las tecnologías en la gestión de la recolección. Según Fernández & Pérez (2020), Ahora es posible gestionar importantes cantidades de deuda de manera más eficaz gracias a plataformas tecnológicas como los sistemas de gestión de clientes (CRM) y las tecnologías de automatización del cobro. El procedimiento de cobro puede adaptarse a las características específicas de cada cliente gracias a estas tecnologías, no solo mejoran la eficiencia operativa, sino la hacen viable. Los chatbots y otras formas de sistemas de pago automatizados son cada vez más populares como medio para facilitar el proceso de cobro.

2.2.1.5. El Impacto de la gestión de cobranza en la rentabilidad de las empresas

La gestión de cobros influye de forma directa en la rentabilidad de las empresas, ya que afecta a la capacidad de la empresa para producir ingresos a partir de los préstamos concedidos. Según López & González (2021), Una administración ineficaz de los cobros provoca un aumento de la morosidad y una disminución de la liquidez, factores ambos que repercuten negativamente en las operaciones cotidianas de la organización. Otro factor que afecta a los márgenes de beneficio son los gastos relacionados con el proceso de cobro. Estos gastos incluyen personal especializado y agencias externas. Por este motivo, es absolutamente necesario optimizar las operaciones de cobro para garantizar la rentabilidad de la organización.

2.2.1.6. Factores que influyen en la morosidad y cobranza eficiente

Hay varios factores que pueden influir en la morosidad de los clientes. Entre ellos figuran el nivel de endeudamiento del cliente, su capacidad de pago y acontecimientos económicos externos como las crisis financieras. Según Rodríguez (2020), El perfil del deudor es un factor esencial para establecer la técnica de cobro que se aplicará. Por ejemplo, los clientes con una gran capacidad de pago pueden ser contactados a través de medios más flexibles, mientras que los clientes con un bajo nivel de solvencia pueden requerir una estrategia más directa y firme. Además, la situación financiera del cliente y el entorno social también pueden ser variables determinantes que influyan en su capacidad para pagar el servicio.

2.2.2. Recuperación de deudas vencidas

2.2.2.1. Concepto de recuperación de deudas vencidas

Se denomina «recuperación de deudas vencidas» al método que aplican las instituciones u organizaciones financieras para recuperar el dinero adeudado por los clientes que no han cooperado con sus compromisos en el plazo acordado. Según González & Pérez (2018), Debido a que contribuye de forma inmediata a la mejora de la liquidez de la empresa, el cobro de deudas vencidas es un componente principal de la gestión financiera. Tanto la gestión de cobro interna como el recurso a la vía judicial, disponible cuando es necesario, forman parte de este proceso.

2.2.2.2. Estrategias de recuperación de deudas vencidas

Para garantizar el éxito del cobro de los créditos impagados, es fundamental aplicar técnicas de recuperación de la deuda vencida. Según Ramírez (2019), Hay muchos otros enfoques que pueden adoptarse, desde el



uso de acciones legales hasta el uso de recordatorios y reuniones para negociar. Es posible disminuir el número de casos de morosidad empleando medidas preventivas, como la realización de comprobaciones exhaustivas del historial crediticio del individuo y la implantación de sistemas de seguimiento. Es práctica habitual aplicar soluciones correctivas, como acuerdos de pago o reestructuración de la deuda, en caso de que existan obligaciones vencidas.

2.2.2.3. Técnicas de recuperación de deudas vencidas

El cobro de deudas vencidas puede llevarse a cabo mediante diversos métodos, como las visitas físicas a los deudores, la entrega de cartas de cobro y el empleo del cobro telefónico. Según Torres & Medina (2020), La cuantía de la deuda y la naturaleza de la relación con el cliente son dos factores que deben tomarse en cuenta a la hora de decidir el método adecuado. Además, la utilización de plataformas digitales ha hecho posible automatizar una parte importante de los mensajes de cobro, incluidos recordatorios y notificaciones, entre otras cosas. Cada vez se implementan más soluciones, como chatbots y aplicaciones móviles, para la interacción con los deudores a medida que la tecnología sigue avanzando.

2.2.2.4. Impacto de la recuperación de deudas vencidas en la rentabilidad empresarial

El cobro de deudas vencidas es crucial para mantener la rentabilidad de las empresas. Según Herrera (2020), El hecho de que las deudas no recuperadas representen ingresos perdidos que podrían haberse utilizado para financiar nuevas actividades implica que influyen directamente en la rentabilidad

del ente. El proceso de recuperación no sólo aumenta la liquidez de la empresa, sino que también hace posible que la organización alcance una mayor estabilidad financiera. Además, la confianza de los inversores aumenta cuando el cobro de deudas y la gestión de la recuperación se llevan a cabo con eficacia.

2.2.2.5. Uso de la tecnología en la recuperación de deudas vencidas

Se tuvo un cambio significativo en la forma en que las instituciones financieras gestionan el cobro de deudas como resultado de la incorporación de la tecnología en el proceso de cobro de deudas. Según Fernández & Pérez, (2021), Gracias a nuevas tecnologías, como los sistemas para gestionar las conexiones con los clientes, la gestión del cobro de deudas ha mejorado mucho (CRM), los servicios de pago en línea y la automatización de los cobros mediante el uso de programas informáticos especializados. Estas tecnologías permiten comunicarse con sus deudores de forma más eficaz, rápida y personalizada.

2.3. Definición de términos

Eficiencia operativa

Es la capacidad de una empresa para maximizar sus resultados haciendo el uso más eficiente posible de sus recursos, minimizando al mismo tiempo la cantidad de tiempo y dinero invertidos en la ejecución de las operaciones se denomina eficiencia operativa. Según Arias (2019), implica introducir mejoras constantes en los procesos internos y ser capaz de adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias para mantener la competitividad.

Comunicación oportuna

Cuando tienes que tomar decisiones, los chats rápidos te permiten compartir detalles importantes justo cuando los necesitas, con el objetivo de



garantizar que las comunicaciones sean comprensibles e instructivas. Según López, (2020), Una comunicación eficaz aumenta la eficacia de una organización y facilita la resolución de problemas de forma flexible.

Deudas vencidas

Se consideran deudas vencidas aquellos compromisos financieros cuyo plazo de pago ha vencido pero el deudor aún no ha efectuado el pago. Según Rodríguez (2019), Debido al impacto directo que tienen en la liquidez y la rentabilidad de un ente, su gestión es necesaria para que las empresas mantengan su estabilidad financiera.

Estrategia de recuperación de deuda

El término «estrategias de recuperación de deudas» hace referencia a un conjunto de procedimientos y acciones que utilizan para recuperar el dinero de sus clientes. Según García (2018), Las negociaciones, los acuerdos de pago y el empleo de acciones legales cuando sea necesario forman parte de estas tácticas, con el objetivo de minimizar las pérdidas financieras en todo momento.

Costo de recuperación de deuda

Los gastos en que incurre una empresa para recuperar los importes que le adeudan sus clientes se denominan costes de cobro de deudas. Estos gastos incluyen la contratación de trabajadores, la utilización de recursos tecnológicos y la interposición de acciones legales. Según López, (2019), Es necesario gestionar este coste para garantizar que la cantidad de dinero recuperada de la deuda no sea superior al importe total del préstamo.



Canales digitales

Las plataformas electrónicas que promueven la conexión entre la empresa y sus clientes mediante el uso de Internet se denominan canales digitales. Ejemplos de canales digitales son las aplicaciones móviles, los sitios web y las organizaciones sociales. Según Pérez (2020), Al optimizar los procesos de comunicación y transacción, estos canales hacen posible una gestión más eficaz y accesible.

Cobranza automatizada

El cobro automatizado de deudas se refiere al método de gestionar el proceso de cobro de deudas mediante la utilización de tecnología y sistemas informáticos. Esto incluye la emisión de recordatorios y la ejecución de transacciones sin necesidad de intervención manual. Según García (2021), Gracias a este instrumento, aumenta la eficacia y disminuyen tanto los tiempos de reacción como los gastos de funcionamiento.

Negociaciones de pago

Una empresa y un deudor pueden entablar conversaciones sobre el pago para establecer nuevos términos y condiciones que faciliten al deudor el pago de la deuda pendiente. Según López (2020), Durante estas conversaciones, el objetivo es recuperar la cantidad adeudada sin recurrir a la vía judicial. Esto puede implicar ampliar los términos del acuerdo, ofrecer reducciones o llegar a acuerdos parciales.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos de Investigación

Método inductivo - deductivo

Para Valdés (2022) Explica que los investigadores pueden abordar con más éxito los temas de investigación cuando combinan metodologías inductivas y deductivas en un estudio. Este método fomenta una comprensión profunda y matizada del fenómeno que se está investigando, comenzando con observaciones y generalizaciones y luego procediendo a poner a prueba las ideas.

3.2. Ámbito de investigación

MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023

3.3. Enfoque de la Investigación

Enfoque cuantitativo.

Para Salinas (2020) La investigación que requiere la medición de fenómenos mediante instrumentos estandarizados, como encuestas y experimentos, es la principal aplicación del enfoque cuantitativo, como indica este hecho. La utilización de este método permite realizar análisis estadísticos



que contribuyen a la comprensión de patrones y proclividades presentes en los datos.

3.4. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó es el tipo de investigación Aplicada, según (González & Rivas, 2016):

Según su definición, la investigación aplicada es un estudio que tiene como objetivo resolver problemas específicos aplicando conocimientos teóricos a la solución. Esta forma de estudio está orientada a la práctica, lo que permite aplicar soluciones eficaces en diversos campos, como la educación, la salud y la tecnología, entre otros.

3.5. Nivel de la investigación

Según Mato (2018) La investigación correlacional es excelente cuando no es posible realizar pruebas. Este tipo de investigación permite a los científicos observar y medir las cosas tal como son de forma natural, lo que facilita la identificación de conexiones importantes entre ellas.

3.6. Diseño de la Investigación

El diseño no experimental transeccional.

Castañeda & Romero (2018) se refiere a un enfoque que facilita la recopilación de datos en un momento determinado, lo que permite observar las características y las interacciones entre las variables sin la intervención del investigador. La investigación descriptiva es muy eficaz cuando su objetivo es comprender la situación actual de un fenómeno.



3.7. Población y Muestra

3.7.1. Población

La población está formada por 18 empleados de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

3.7.2. Muestra

Muestra censal

Se aplica la muestra censal para tomar a 18 trabajadores.

Para Sierra (2018) Una muestra censal es un método de recopilación de datos que implica incluir a la población o universo de estudio completo en una investigación. Esto se hace desde la perspectiva del investigador. A diferencia del muestreo probabilístico o no probabilístico, que implica seleccionar una parte de la población total que sea representativa del conjunto, la muestra censal abarca todos los aspectos de la población, lo que permite recopilar resultados que son a la vez más precisos y exhaustivos.

3.8. Técnicas e Instrumentos

3.8.1. Encuesta

Para Salinas (2019), Él enfatiza la importancia de la encuesta en la investigación social, afirmando que es esencial porque permite la recopilación de información de un gran número de individuos en un período de tiempo relativamente corto. La utilización de esta estrategia garantiza la investigación de las conexiones que existen entre las variables y la adquisición de una comprensión integral de un determinado fenómeno.



3.8.2. Instrumento

El instrumento utilizado es el cuestionario

Según Bryman (2016), En concreto, afirma que el cuestionario es un instrumento indiscutible en el área de la investigación social, ya que facilita recabar datos en forma metódica y organizada. Además, destaca que los cuestionarios se pueden utilizar para recopilar datos cuantitativos y cualitativos, en función del tipo de preguntas.

El cuestionario se envió a 18 empleados de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

3.9. Diseño de Contrastación de Hipótesis

Utilizamos la prueba Shapiro-Wilk para comprobar la normalidad de nuestros datos. Si observan la Tabla 10, verán que los valores p de las cuatro variables son superiores al 5 %. Esto significa que nuestros datos se ajustan bien a lo esperado en una distribución normal. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula (H_0). La hipótesis se formuló mediante el R de Pearson.

Hipótesis nula

H_0 : La gestión de cobranza no se relaciona directamente con la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

Hipótesis alterna

H_a : La gestión de cobranza se relaciona directamente con la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Variable 1: Gestión de cobranza

Tabla 3

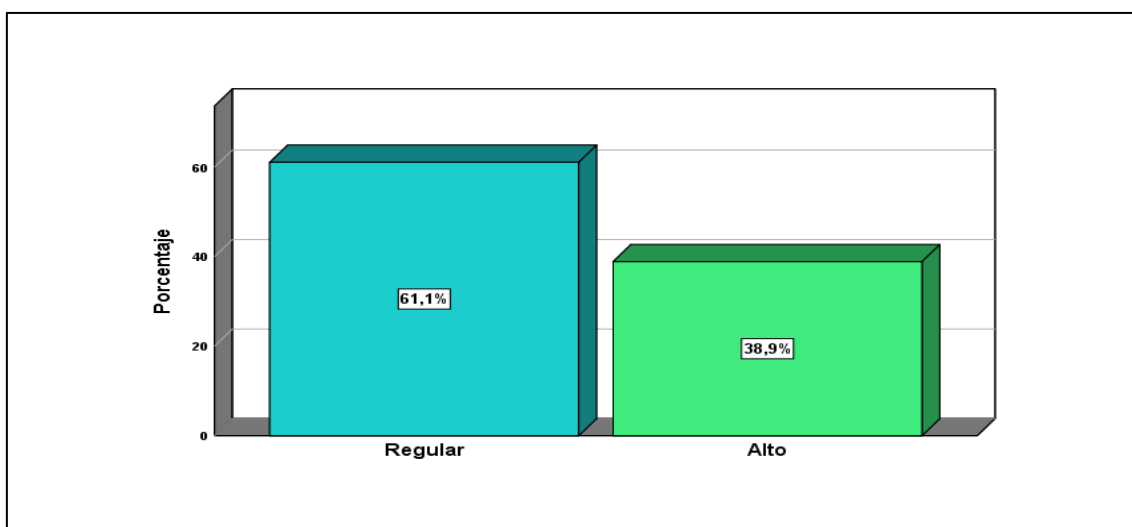
Gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	11	61,1
	Alto	7	38,9
	Total	18	100,0

Nota. Describe la gestión de cobranza

Figura 1

Gestión de cobranza



Nota. Corresponde a la tabla 3

Respecto a la primera variable, las personas encuestadas respondieron con el 61.1 en un nivel regular y 38,9% en el nivel alto.

La gestión de cobranza se está manejando en forma regular, lo que significa que falta mejorar las estrategias para realizar la cobranza para que sea más efectivo y oportuna, a través de una comunicación oportuna y utilizar mejor los canales informáticos, que ayudará a reducir la morosidad que tiene la financiera.

4.1.2. Variable 2: Recuperación de deudas vencidas

Tabla 4

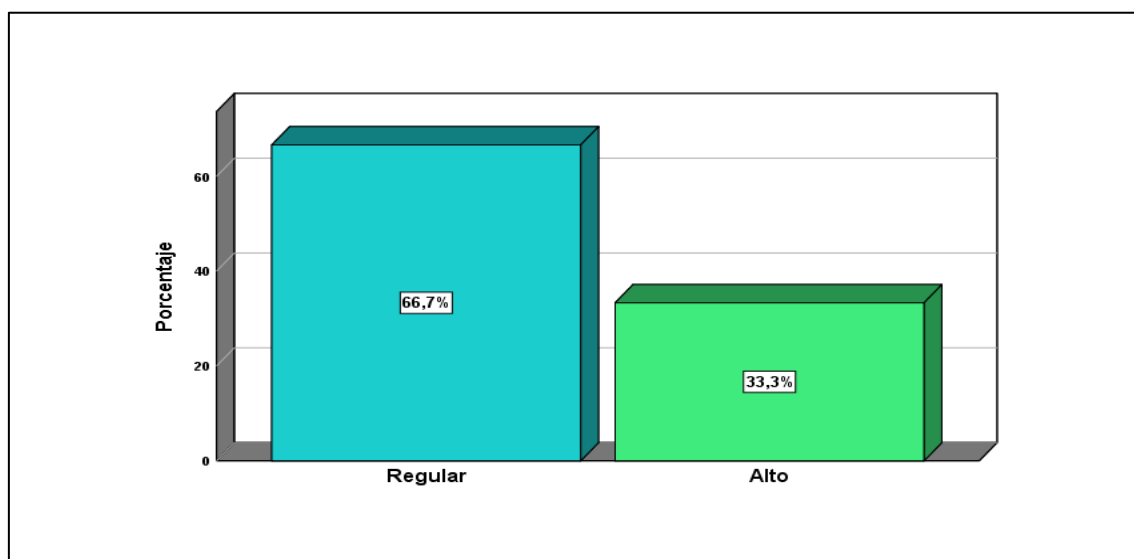
Recuperación de deudas vencidas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	12	66,7
	Alto	6	33,3
	Total	18	100,0

Nota. Se muestra la recuperación de deudas vencidas

Figura 2

Recuperación de deudas vencidas



Nota. Refleja la recuperación de deudas vencidas

Con relación a la segunda variable los encuestados respondieron con el 66,7% con el nivel regular y 33,3% en el nivel alto.

La recuperación de deudas vencidas es muy lenta y no está de acuerdo a lo planificado por MIBANCO, debe evaluarse los procesos del ciclo de cobranza de las deudas, de tal forma que se pueda fortalecer los puntos débiles de proceso y en poco tiempo se vea los resultados positivos.

4.1.3. Dimensión: Eficiencia operativa

Tabla 5

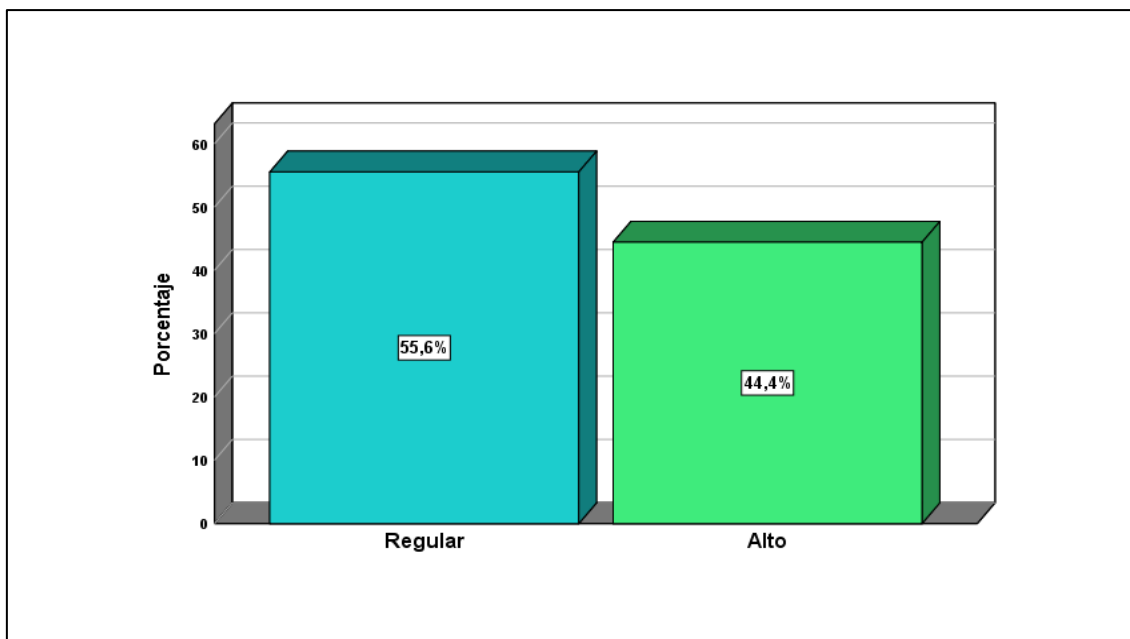
Eficiencia operativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	10	55,6
	Alto	8	44,4
	Total	18	100,0

Nota. Aquí se describe la Eficiencia operativa

Figura 3

Eficiencia operativa



Nota. Resultado de la tabla 5

En cuanto a la primera dimensión de la primera variable, los trabajadores respondieron con el 55,6% como regular y 44,4% como alto.

Las operaciones bancarias que realiza MIBANCO se maneja de forma regular, lo cual falta mejorar en los cumplimientos de metas y de comunicación con el cliente, se hace necesario la coordinación interna para y una decisión oportuna de los que toman las decisiones.

4.1.4. Dimensión: Uso de tecnología en la cobranza

Tabla 6

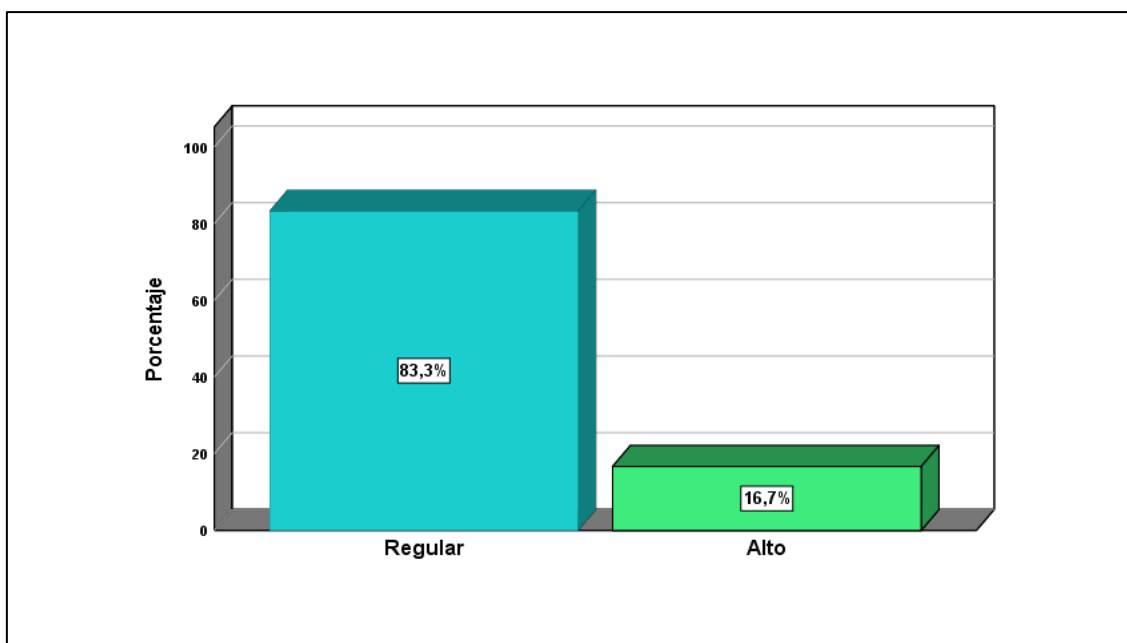
Uso de tecnología en la cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	15	83,3
	Alto	3	16,7
	Total	18	100,0

Nota: Uso de tecnología en la cobranza es mostrado en la tabla

Figura 4

Uso de tecnología en la cobranza



Nota. El contenido es de la tabla 6

En cuanto a la segunda dimensión de la primera variable, los trabajadores respondieron con el 83,3% Regular y con el 16,7% Alto.

El uso de tecnología en la cobranza tiene un resultado regular, lo cual indica que las plataformas digitales que utiliza MIBANCO no son efectivos en la interacción con los clientes, falta mejorar en la parte dinámica y ser más amigable con procesos que ayuden al cliente a interactuar de mejor forma y se plasme en resultado favorables.

4.1.5. Dimensión: Eficiencia en la recuperación de deudas

Tabla 7

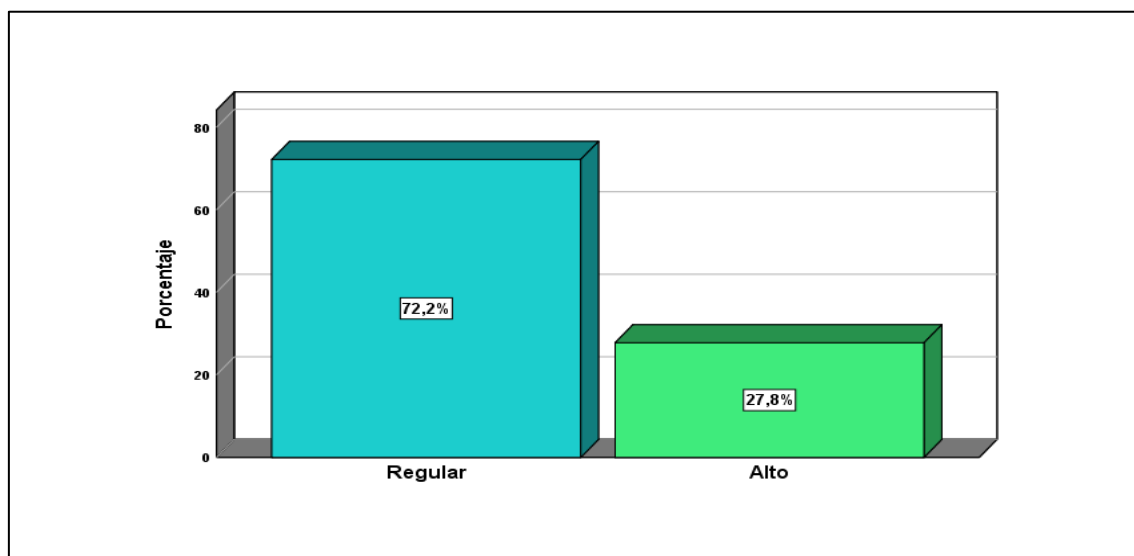
Eficiencia en la recuperación de deudas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	13	72,2
	Alto	5	27,8
	Total	18	100,0

Nota. Describo la eficiencia en la recuperación de deudas

Figura 5

Eficiencia en la recuperación de deudas



Nota. La figura corresponde a la tabla 7

Respecto a la primera dimensión de la segunda variable el personal respondió con el 72,2% como regular y 27,8% como alto.

La Municipalidad no es eficiente en la recuperación de deudas, de ahí que se obtiene un resultado regular, lo que falta mejorar los procedimientos y directivas claras en la recuperación de deudas, por otro lado falta mayor compromiso del personal.

4.1.6. Dimensión: Efectividad de las estrategias de recuperación

Tabla 8

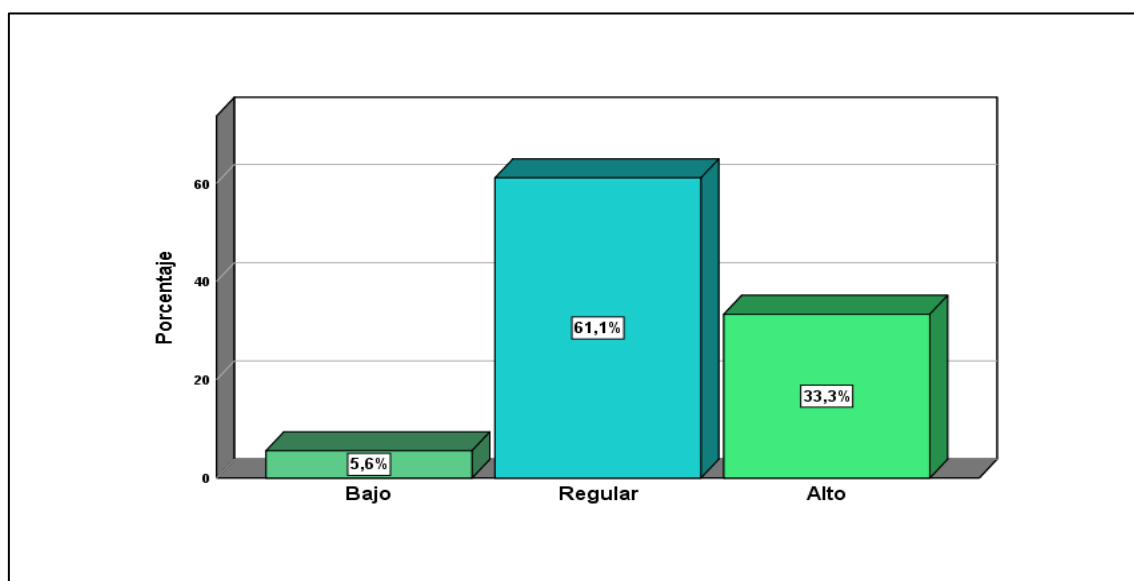
Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	5,6
	Regular	11	61,1
	Alto	6	33,3
	Total	18	100,0

Nota. Se indica las estrategias de cómo recuperar las deudas

Figura 6

Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas



Nota. La figura es de la tabla 8

Respecto a la segunda dimensión de la segunda variable el personal respondió con el 7,1% Bajo, 71,4% Regular y 21,4% Alto.

La efectividad de las estrategias de recuperación de deudas es muy débil por una gestión de cobranza deficiente por parte del personal del área de cobranzas, falta revisar la directiva y adecuarlos a la nueva realidad que tiene MIBANCO.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,943	18	,326
Recuperación de deudas vencidas	,967	18	,735
Eficiencia operativa	,964	18	,677
Uso de tecnología en la cobranza	,898	18	,053
Eficiencia en la recuperación de deudas	,916	18	,108
Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas	,968	18	,753

Nota. Es la prueba de normalidad

Conforme a la prueba, el valor de p supera el 5% en las variables y dimensiones de la investigación, lo que implica que satisfacen la distribución normal. Por tanto, se trabaja la hipótesis de R de Pearson y se implementa la hipótesis de R.

4.2.2. De hipótesis general

Tabla 10*Pruebas hipótesis general*

		Gestión de cobranza	Recuperación de deudas vencidas
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,832**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
Recuperación de deudas vencidas	Correlación de Pearson	,832**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

** . La correlación es significativa.

En la tabla 10, indica que $p = 0.000 < 0.05$. Se toma la hipótesis alterna (H_a), es decir que la gestión de cobranza se relaciona directamente con la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

4.2.3. De hipótesis específica 1

Tabla 11*Prueba de hipótesis específica 1*

		Gestión de cobranza	Eficiencia en la recuperación de deudas
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,605**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	18	18
Eficiencia en la recuperación de deudas	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	18	18

** . La correlación es significativa.

Al observar la Tabla 11, encontramos un número, p . Equivale a 0,008, que es menor que 0,05, nuestro alfa. Debido a los cálculos, consideramos otra hipótesis, la hipótesis alternativa (H_a). Esta dice: «La forma en que gestionamos la cobranza afecta la eficacia con la que recuperamos las deudas en MIBANCO Sociedad Anónima en Juliaca para 2023.

4.2.4. De hipótesis específica 2

Tabla 12

Pruebas de hipótesis específica 2

		Gestión de cobranza	Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,686**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	18	18
Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas	Correlación de Pearson	,686**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	18	18

** . La correlación es significativa.

Los datos obtenidos en la tabla 12, indican $p= 0,002 < 0,05$ de alfa. Se acepta la hipótesis alterna (H_a), por tanto, la gestión de cobranza se relaciona de forma directa con la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.

4.3. Discusión de resultados

El objetivo fue determinar la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023. Debido a que los resultados revelan que la gestión de cobro del Ayuntamiento no ha sido eficiente, la recuperación de las deudas ha sido lenta y se ha retrasado más allá de las fechas impuestas. Estos resultados coinciden con Trujillo Mejia (2023) La gestión de cobros de la empresa se encuentra en un nivel intermedio, lo cual sugiere que la organización enfrenta ciertas dificultades en el manejo de sus cuentas pendientes de pago. Por lo tanto, una gestión de cobro ineficiente y poco efectiva tiene un impacto negativo significativo en la salud financiera y la estabilidad económica de la empresa, en el mismo sentido Yapo Mendoza (2021) Este déficit estructural se manifiesta de manera evidente en el constante incremento del saldo de principal de la cartera judicial y extrajudicial, lo cual claramente indica que los analistas financieros no están logrando recuperar los fondos adeudados en este sector específico de la economía. Esto se debe principalmente a la carencia de una adecuada formación y de una constante actualización en relación con las normativas y disposiciones vigentes en materia de recaudación, lo cual ha desencadenado la presente situación.

Por el contrario, a los resultados encontrados, Peñarrieta Pazmiño (2021) Se ha llegado a la conclusión de que la rentabilidad de las entidades bancarias se ve afectada de manera directa por la eficacia con la que se lleva a cabo el proceso de recuperación de los préstamos que se encuentran en situación de morosidad, de la misma manera Baquerizo Atencio (2021) Este exhaustivo estudio concluye que la efectividad en la gestión de ingresos se vio notablemente incrementada al



fusionar las estrategias convencionales con innovadoras herramientas digitales, tales como la automatización de mensajes y la interacción a través de diversas plataformas móviles, igualmente Campos Milian & Gonzales Garay (2023) Llegaron a la conclusión de que la implementación y el uso adecuado de instrumentos técnicos especializados, en combinación con la aplicación efectiva y consistente de políticas de cobro claras y transparentes, contribuyen de manera significativa a optimizar y fortalecer la liquidez financiera de las empresas en cuestión, así mismo tiene la misma conclusión Atauje Saldarriaga & Espinoza Bendezu (2022) Dado que las empresas que cuentan con estrategias de cobro bien definidas y una estructura organizativa sólida para el seguimiento de pagos, tienen una mayor probabilidad de cumplir con sus compromisos financieros, en el mismo sentido Mayta Galvez (2022), la empresa experimentará mejoras sustanciales en cuanto a la administración de los flujos de efectivo, tanto en caja como en cuentas bancarias, lo que evidenciará una disminución considerable en los saldos pendientes por cobrar, Calla Ruiz (2024) Elucida que una de las estrategias jurídicas para la obtención de cobros es la recuperación de préstamos vencidos de la Caja Municipal Huancayo.



CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - Se determinó la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023, de acuerdo a los resultados de R de Pearson es de 0.832, la gestión de cobranza se relaciona de manera positiva muy alta con la recuperación de deudas, es decir que la gestión de cobranza no ha sido eficiente, producto de ello la recuperación de las deudas son lentas y fuera de los plazos fijados.
- SEGUNDA.** - Se demostró la relación entre la gestión de cobranza y la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023, según el resultado de R de Pearson de 0.605, la gestión de cobranza se relaciona de manera positiva alta con la eficiencia en la recuperación de deudas, es decir que no se recuperaban dentro de los plazos o eran muy bajos y los costos de recuperación son altos.
- TERCERA.** - Se determinó la relación entre la gestión de cobranza y la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023, según el resultado de R de Pearson 0.686, la gestión de cobranza tiene una relación positiva alta con la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas, es decir que las negociaciones de las deudas no han logrado ser efectivos en la cobranza, la recuperación de las deudas es bajas sin la acción judicial.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA. -** Se recomienda a la Gerencia de MIBANCO implemente mejoras significativas en su gestión de cobranza para optimizar la recuperación de deudas vencidas, es fundamental revisar y ajustar los procedimientos de cobranza, como la actualización de las políticas de cobro, el uso de tecnología para automatizar recordatorios de pagos, y la capacitación del personal.
- SEGUNDA. -** Se recomienda que MIBANCO optimizar la gestión de cobranza para mejorar la eficiencia en la recuperación de deudas, es crucial capacitar al personal en técnicas avanzadas de negociación y establecer procedimientos más estrictos para garantizar que las deudas se recuperen dentro de los plazos establecidos, minimizando así los costos operativos y mejorando la rentabilidad de la institución.
- TERCERA. -** Se recomienda que MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca refuerce y diversifique sus estrategias de cobranza para mejorar la efectividad en la recuperación de deudas, es necesario implementar tácticas más personalizadas, como la segmentación de clientes con deudas vencidas, lo cual contribuirá a mejorar la tasa de recuperación sin recurrir a acciones judiciales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2019). *Gestión de la eficiencia operativa en empresas manufactureras*. Editorial Universitaria.
- Atauje Saldarriaga, M., & Espinoza Bendezu, J. (2022). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la administración de Tesorería en las empresas del sector construcción en Lima Metropolitana, 2019-2021* [Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10969/atauj_e_sma-espinoza_bjg.pdf
- Baquerizo Atencio, M. (2021). *Gestión y recuperación de créditos vencidos de MiBanco en la oficina El Tambo Centro, 2019* [Universidad Continental].
file:///C:/Users/INTEL/Downloads/IV_FDE_312_TSP_Baquerizo_Atencio_2021.pdf
- Bermúdez, P., & Rodríguez, A. (2020). El impacto de la informalidad en la cobranza de deudas en microfinancieras: Un estudio de caso en Juliaca. *Revista de Finanzas y Microfinanzas*, 12(2), 35-50.
- Bryman, A. (2016). *Métodos de investigación social* (5.^a ed.). Oxford University Press.
- Calla Ruiz, G. (2024). *Estrategias de cobranza legal y su influencia en la recuperación de créditos vencidos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo Agencia-Juliaca, 2023* [Universidad Privada San Carlos].
https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/1099/Gladis_CALLA_RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Campos Milian, G., & Gonzales Garay, C. (2023). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Mueblería Cuyate E.I.R.L., Monsefu 2021* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11567/Campos Milian Gianlucas - Gonzales Garay Christiam.pdf?sequence=1>
- Castañeda, M., & Romero, A. (2018). *Diseño de investigación: Métodos y enfoques*. Editorial Trillas.
- Chong, J. (2021). *La gestión de cobranza en tiempos de crisis económica: Una perspectiva internacional*. Editorial Financiera Global.
- Cruz, M., & Sánchez, E. (2019). Morosidad y estrategias de cobranza en las microfinancieras de Juliaca: Un análisis de los factores socioeconómicos. *Revista de Estudios Financieros de Puno*, 5(3), 68-82.
- Fernández, M., & Pérez, G. (2021). La digitalización en la recuperación de deudas vencidas: Retos y oportunidades en la era tecnológica. *Journal of Financial Innovation*, 23(4), 45-59.
- Fernández, S. (2019). *Gestión de cobranza y recuperación de deudas en el sector financiero*. Editorial Empresarial.
- Fernández, S., & Pérez, J. (2020). La digitalización de la gestión de cobranza: Tendencias actuales y beneficios operativos. *Revista de Innovación Empresarial*, 18(4), 205-220.
- García, A. (2018). *Estrategias efectivas en la recuperación de deudas comerciales*. Editorial Financiera.
- García, A., & Gómez, R. (2018). *Gestión de cobranza: Prevención y recuperación*



de créditos. Editorial Financiera Global.

García, F. (2021). *La cobranza automatizada y su impacto en la eficiencia empresarial*. Editorial de Gestión Financiera.

González, J., & Rivas, L. (2016). *Métodos de investigación: Enfoques y técnicas*. Editorial Limusa.

González, M. (2021). Estrategias innovadoras en la gestión de cobranza: Un estudio comparativo entre América Latina y Europa. *Revista de Finanzas y Economía*, 34(2), 112-127.

González, M., & Fernández, L. (2020). Morosidad y recuperación de deudas en el sistema microfinanciero peruano: Retos y oportunidades. *Revista de Microfinanzas y Desarrollo*, 17(2), 45-58.

González, M., & Pérez, J. (2018). *Recuperación de deudas vencidas: Estrategias y herramientas en el sector financiero*. Editorial Financieras.

Hernández, L., & Díaz, A. (2020). Factores socioeconómicos que afectan la cobranza de deudas en microfinancieras en América Latina. *Revista Internacional de Microfinanzas*, 14(1), 33-47.

Herrera, F. (2020). El impacto de la gestión de cobranza en la rentabilidad empresarial. *Revista de Finanzas y Contabilidad*, 18(1), 22-34.

López, A. (2020). *La comunicación organizacional: Claves para la eficiencia en las empresas*. Editorial de Gestión.

López, J. (2019). *Gestión de cobranza y control de costos en la recuperación de deudas*. Editorial Contable.



- López, J. (2020). *Estrategias de cobranza y negociaciones de pago en la recuperación de deudas*. Editorial Financiera.
- López, P., & González, M. (2021). El impacto de la cobranza en la rentabilidad empresarial. *Revista de Finanzas y Administración*, 29(2), 134-145.
- Martínez, J., & Vargas, S. (2019). La influencia de la estrategia de cobranza en la rentabilidad de las entidades microfinancieras. *Journal of Financial Management*, 40(3), 255-268.
- Martínez, L. (2019). Estrategias de cobranza en la era digital: Nuevas tendencias y su impacto en las finanzas corporativas. *Journal of Business Management*, 23(3), 112-125.
- Martínez, L. (2020). *Estrategias de recuperación de deudas vencidas en empresas financieras*. Editorial Contable.
- Mato, A. (2018). *Investigación social: Métodos y estrategias*. Ediciones Akal.
- Mayta Galvez, S. (2022). *Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la Empresa Servicios Generales Self, Chiclayo 2021* [Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10422/MaytaGalvezSneydiMirelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peñarrieta Pazmiño, A. (2021). *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad financiera de BanEcuador Nuevo Tarqui, 2019* [Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí].
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4271/1/ULEAM-POSG-CF.FFT-0071.pdf>



- Pérez, M. (2020). *Transformación digital en la gestión empresarial: El uso de canales digitales*. Editorial Tecnológica.
- Ramírez, L. (2019). Estrategias de cobranza en la recuperación de deudas vencidas en empresas financieras. *Revista de Administración Financiera*, 35(2), 82-95.
- Ríos, M. (2020). *Gestión de cobranza: Estrategias para mejorar la recuperación de deudas en pequeñas y medianas empresas*. Editorial Empresarial.
- Rodríguez, J. (2019). *Gestión de deudas vencidas en entidades financieras*. Editorial Financiera Global.
- Rodríguez, J. (2020). *Factores que influyen en la morosidad y la eficiencia en la cobranza de créditos bancarios*. Editorial Económica.
- Salinas, F. (2019). *Encuestas y entrevistas en la investigación social*. Editorial Universitaria.
- Salinas, F. (2020). *Fundamentos de investigación cuantitativa*. Editorial Síntesis.
- Sierra, R. (2018). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Paraninfo.
- Torres, S., & Medina, R. (2020). *Las mejores técnicas de cobranza en la recuperación de deudas vencidas: Un análisis práctico*. Editorial Universitaria.
- Trujillo Mejía, N. (2023). *Gestión de cobranza y su impacto en el estado de situación financiera de la empresa de Servicios, Lima 2022* [Universidad Norbert Wiener].
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/de693a16->



8aea-4ebe-90a1-2a43630d1afd/content

Valdés, S. (2022). *Investigación científica: Métodos y técnicas*. Editorial Limusa.

Villegas, R., & Chávez, S. (2021). Impacto de la crisis económica en la morosidad de los créditos microfinancieros en Perú: El caso de MIBANCO. *Journal of Peruvian Financial Studies*, 3(4), 15-27.

Yapo Mendoza, Y. (2021). *Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la Caja Municipal Cusco, agencia Puno-Bellavista, 2017-2018* [Universidad Nacional del Altiplano].
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14995/Yapo_Mendoza_Yony_Mardoqueo.pdf?sequence=1&isAllowed=y



APÉNDICES



Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente X	Enfoque
¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023?	Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.	La gestión de cobranza se relaciona directamente con la recuperación de deudas vencidas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.	Gestión de cobranza	Cuantitativo Tipo Aplicada Nivel Correlacional Diseño No experimental transeccional o transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente Y	Método
¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza con la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023?	Demostrar la relación entre la gestión de cobranza y la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.	La gestión de cobranza tiene una relación directa con la eficiencia en la recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.	Recuperación de deudas vencidas	Inductivo – deductivo Población 18 trabajadores Muestra 18 trabajadores Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023?	Determinar la relación entre la gestión de cobranza y la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.	La gestión de cobranza se relaciona de forma directa con la efectividad de las estrategias de recuperación de deudas de MIBANCO Sociedad Anónima Región Juliaca – 2023.		

Apéndice 2. Instrumentos

Cuestionario

Instrucciones: Marque sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión, según la siguiente leyenda:

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Variable Independiente: Gestión de cobranza Dimensión: Eficiencia operativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Mibanco realiza recordatorios o notificaciones oportunas a los clientes acerca de su deuda antes de que se venza el plazo?					
2	¿Las comunicaciones con la deuda vencida de los clientes se realizan de manera clara y a tiempo para evitar confusiones?					
3	¿Mibanco responde rápidamente a las consultas de los clientes relacionados con el estado de su deuda?					
4	¿Mibanco realiza el seguimiento oportuno después de realizar una consulta sobre la deuda vencida de los clientes?					
	Dimensión: Uso de tecnología en la cobranza					
5	¿Los clientes reciben recordatorios automáticos sobre su deuda a través de mensajes de texto o correos electrónicos?					
6	¿Los mensajes automáticos enviados por Mibanco contienen información clara y útil sobre la deuda de los clientes?					



7	¿Hay quejas de los clientes sobre problemas técnicos o dificultades al realizar pagos a través de los canales digitales de la empresa?					
8	¿Los canales digitales de pago ofrecen opciones suficientes para cumplir con la deuda de manera flexible (por ejemplo, pagos parciales o diferentes métodos de pago)?					
Variable dependiente: Recuperación de deudas vencidas Dimensión: Eficiencia en la recuperación de deudas		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Las deudas vencidas se recuperan dentro de un plazo razonable desde que se inician las gestiones de cobranza?					
2	¿Se logra recuperar una proporción significativa de las deudas vencidas en comparación con el total de la cartera vencida?					
3	¿Los costos de recuperación de deudas vencidas son excesivos en relación con la cantidad de deuda recuperada?					
4	¿El monto recuperado justifica los costos que la empresa incurre en la gestión de cobranza?					
Dimensión: Efectividad de las estrategias de recuperación de deudas						
5	¿Las negociaciones de pago que realiza con la empresa resultan en una solución satisfactoria para ambas partes?					
6	¿Se alcanzan acuerdos de pago que le permiten saldar la deuda dentro de un plazo razonable?					



7	¿Mibanco ha logrado resolver las deudas vencidas de los clientes sin que se necesite tomar acciones judiciales?					
8	¿Las estrategias de cobranza le han permitido llegar a un acuerdo de pago sin la intervención de un proceso judicial?					

Apéndice 3. Validación de instrumentos

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: MARIO HIPOLITO APAZA ROQUE
2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: YESSICA THALIA ROQUE CHARCA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 06/10/2024

Mario H. Apaza Roque
Contador Público Colegiado
MAT N° 393 PUNCO

Firma del experto

DNI N°:02418919 Cel.: 951990189



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: DR. JESUS MAMANI MAMANI
2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: YOSEP MIDVAR MORALES ALIAGA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 02/12/2024

.....
 Firma del experto
 DNI N°: 02125093 Cel.: 985858536



Apéndice 4. Coeficiente de correlación de R de Pearson

Valor	Decisión
-1	Relación negativa perfecta
-0.8 a 0.99	Relación negativa muy alta
-0.6 a - 0.79	Relación negativa alta
-0.4 a - 0.59	Relación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Relación negativa baja
-0.01 a -0.19	Relación negativa muy baja
0	Relación nula
0.01 a 0.19	Relación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Relación positiva baja
0.4 a 0.59	Relación positiva moderada
0.6 a 0.79	Relación positiva alta
0.8 a 0.99	Relación positiva muy alta
+1	Relación positiva perfecta



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV



Formato digital

Fecha de entrega: 01-08-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Yosep Midvar Morales Aliaga

Dirección: Jr. Caracoto Mz I Lte2

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 47669422

Teléfono: 952997492 email: yosep241092@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECUPERACIÓN DE DEUDAS VENCIDAS DE MIBANCO

SOCIEDAD ANÓNIMA REGIÓN JULIACA - 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN DE COBRANZA MIBANCO

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ECONOMÍA SECTORIAL – P15

Firma de Autor



huella digital

01 - 08 - 2025

Fecha