



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**La gestión de los créditos y su proceso de cobranza en las entidades
financieras de la Provincia de Huaura**

Tesis

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Finanzas y Negocios
Internacionales**

Autora

Laura del Carmen Chávez Danos

Asesor

Dr. Marco Liborio Oyola Diaz

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ESCUELA DEPOSGRADO.....

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Laura del Carmen Chavez Danos	15728220	27/02/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Marco Liborio Oyola Diaz	15687894	0000-0002-9523-0890
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Santos Benito Sanchez Garcia	19669483	0000-0001-5488-9691
M(a). Ana Maria Peralta Minchola	71130086	0000-0003-0266-4962
M(o). Carlos Jorge Solis Huertas	44991875	0009-0001-6213-2063

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS Y SU PROCESO DE COBRANZA EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA

FUENTES DE ORIGINALIDAD



FUENTES PERIÓDICAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	www.clubensayos.com Fuente de Internet	2%
4	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

TITULO

**“LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS Y SU PROCESO DE COBRANZA EN LAS
ENTIDADES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA”**

DEDICATORIA

Con gran respeto y amor, este estudio, está dedicado a mi familia amada, por cuanto siempre me alentaron e incentivaron para ser mejor cada día

LAURA DEL CARMEN

AGRADECIMIENTO

Con profundo respeto y amor doy gracias a Dios,
por iluminar mi camino con sus bendiciones
Agradezco también a mi familia quienes en todo
momento me apoyaron

LAURA DEL CARMEN

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.5 Delimitaciones del estudio	7
1.6 Viabilidad del estudio	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.1.1 Investigaciones internacionales	9
2.1.2 Investigaciones nacionales	11
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Bases filosóficas	21
2.4 Definición de términos básicos	22
2.5 Hipótesis de investigación	26
2.5.1 Hipótesis general	26
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA	31
3.1 Diseño metodológico	31
3.2 Población y muestra	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	35

3.3. Técnicas para la recolección de datos	36
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	37
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS	39
4.1 Análisis de resultados	39
4.2 Contrastación de hipótesis	54
CAPÍTULO V	63
DISCUSIÓN	63
5.1 Discusión de resultados	63
CAPÍTULO VI	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1 Conclusiones	66
6.2 Recomendaciones	68
7.1 Bibliografía	70
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Su Cobranza.....	40
Tabla 2 La Gestión De Los Créditos/Proceso De Cobranza/ Planificación De La Cobranza	41
Tabla 3 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/Organización De La Cobranza	43
Tabla 4 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza/ Ejecución De La Cobranza.	44
Tabla 5 La Gestión De Los Créditos/ Proceso De Cobranza /Control De La Cobranza	46
Tabla 6 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza / Decisiones De Cobranza ...	47
Tabla 7 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Riesgos De Cobranza	49
Tabla 8 La gestión de los créditos / proceso de cobranza.....	50
Tabla 9 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Costos De Cobranza	51
Tabla 10 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/ Procedimientos De Cobranza	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Su Cobranza	40
Figura 2 La Gestión De Los Créditos/Proceso De Cobranza/ Planificación De La Cobranza.....	42
Figura 3 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/Organización De La Cobranza.....	43
Figura 4 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza/ Ejecución De La Cobranza	45
Figura 5 La Gestión De Los Créditos/ Proceso De Cobranza /Control De La Cobranza ...	46
Figura 6 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza / Decisiones De Cobranza .	48
Figura 7 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Riesgos De Cobranza.....	49
Figura 8 La gestión de los créditos / proceso de cobranza	50
Figura 9 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Costos De Cobranza.....	52
Figura 10 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/ Procedimientos De Cobranza.....	53

RESUMEN

Objetivo: Esta indagación busca entre sus propósitos establecer que la gestión de crédito tenga un impacto significativo y positivo en la etapa de cobro de deudas de las instituciones financieras. **Medios y Materiales:** Se trata de estudio aplicado y de diseño no experimental. Esto incluye a 150 personas que trabajan en instituciones financieras. La muestra estuvo compuesta por 108 personas y los datos se recolectaron mediante muestreo aleatorio simple de un número determinado de personas mediante técnicas de encuesta, las herramientas utilizadas fueron cuestionarios empleándose para ello los respectivos programas estadísticos, estadística descriptiva y datos no estadísticos. Utilizamos una herramienta estadística paramétrica llamada χ^2 . **Resultados:** Al simplificar la hipótesis de investigación, el valor real es superior que el valor teórico, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se adopta la hipótesis de estudio. **Conclusión:** Ha sido demostrado que la gestión del riesgo fiscal tiene un impacto adecuado y confiable en la etapa de cobro de deudas en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura.

Palabras Claves: Gestión de Créditos, Proceso de su Cobranza, Entidades Financieras.

ABSTRACT

Objective: That purposed top that study is to demonstrate that credit management has a positive and significant impact on the debt collection process of financial institutions. Methodology: This is an applied research and non-experimental design. This includes 150 people working in financial institutions. The sample consisted of 108 people and the data were collected through simple random sampling of a certain number of people using survey techniques. The tools used were questionnaires for information processing, SPSS Statistical programs, descriptive statistics and inferential - Statistical data. We use a parametric statistical tool called Chi2. Results: By simplifying the research hypothesis, the actual value is greater than the theoretical value, so the null hypothesis is rejected and that research hypothesis is adopted. Conclusion: It has been shown that financial risk management has an adequate and reliable impact on the debt collection process in the Financial Entities of the Province of Huaura.

Keywords: Credit Management, Collection Process, Financial Institutions.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad dadas las características y circunstancias en las que se desarrollan las actividades económicas que realizan las entidades privadas requiere no solamente un conocimiento integral de los problemas que se presentan en sus entornos internos y externos por la presencia de elementos y sobre todos de manera directo e indirecto los cuales ejercen un impacto en sus Gestiones lo que en muchos de los casos disminuye la posibilidad de poder lograr los propósitos programados en sus planes empresariales, para evitar esos desequilibrios sus Gerencias están empleando una nueva forma de hacer Gestión es la denominada Gestión del Riesgo Empresaria con la finalidad de gestionar, identificar, y controlar las grandes dificultades que puedan aparecer posteriormente por la presencia de factores externos, ello implica también contar con planes de contingencias y de mejoras para disminuir en lo posible las incidencias sobre los propósitos determinados.

Las Entidades Financieras referidos en esta indagación, se dedican a la prestación de diversos servicios financieros, ello implica que se encuentren debidamente organizadas, cuenten con herramientas modernas de gestión, sistemas de gestión empresarial adecuadas a la naturaleza de los servicios financieros que prestan a sus clientes, cuando existe una mayor demanda para la obtención de créditos, existe la necesidad de desarrollar la Gestión de los créditos otorgados de manera eficiente, eso supone la existencia de políticas de créditos, de procedimientos para evaluar las solicitudes de créditos, el análisis de la viabilidad de los mismos y finalmente el otorgamientos de los préstamos, esa situación implica que se ejerza una influencia muy significativa en el proceso de la cobranza de los mismos, aun cuando existen mecanismos que garanticen y aseguren el retorno de los préstamos concedidos a sus clientes, hay la necesidad de también establecer

determinadas políticas de cobranza lo que significa un planeación, organización, ejecución y control del proceso de cobranza con la finalidad de hacer frente a posibles inconvenientes financieros que puedan tener los clientes respecto al cumplimiento de los plazos y montos de los préstamos otorgados, lo que significativa también los responsables de conducir la organización respecto a los Créditos y aquellas que se encargan de su cobranza puedan articular acciones para disminuir los riesgos financieros y los costos de la recuperación de los créditos concedidos que se puedan presentar en algún momento, siendo necesario preveer esa posibilidad para evitar contingencias financieras en el futuro.

La presente investigación de acuerdo al análisis de los resultados ha demostrado que una eficiente Gestión de los Créditos ejerce un impacto positivo y una influencia significativa en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras que desarrollan sus actividades de prestación de servicios financieros en las referidas organizaciones, lo que implica también el empleo de una nueva forma de gestionar como lo es en la actualidad la Gestión del Riesgo Empresarial que puede ayudar en forma significativa cuando se trata otorgar créditos o préstamos a sus clientes y asegurar en forma paralela su cobranza evitando de esa manera la existencia de riesgos financieros.

El estudio respectivo se ha ceñido a las disposiciones emitidas por la entidad, citando autores de mayor trascendencia con temas referidos al tema tratado, aplicando las normas appa y el formato oficial dispuesto por las normativas correspondientes

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según Beltrán. E. (2019) “Siempre debemos recordar que actualmente se aprecian los rápidos y compulsivos cambios financieros, los cuales afectan la evolución de los mercados, ante esta disyuntiva, lo único que le queda es que los Ejecutivos o los Gerentes de las Empresas se mantengan atentos a estas modificaciones o actualizaciones existentes en el mundo competitivo, en los procesos de producción, distribución y comercialización de bienes, en la prestación de óptimos servicios, en la reducción de costos, en la mayor eficiencia, así como en la mayor innovación, creatividad y competitividad, cuando se hablaba hace años de gestión se hacía referencia solamente a la mera supervisión que se efectuaba en cada uno de los sectores que conformaban las empresas, ahora es distinto, el adelanto tecnológico nos obliga a ser más profesionales y responsables, los procesos se han racionalizado y la creatividad está en lo más alto de su aplicación; por último el trabajo, la conducta y la cooperación de los colaboradores se comprenden y se valoran mucho más”.

Según Novoa, R. (2020) “Como proceso dinámico y continuo, el crédito debe seguir ciertos principios basados en los objetivos de desarrollo económico y financiero de la empresa. Su eficacia y vitalidad dependerán de la eficacia con la que estos principios promuevan el crecimiento de la actividad financiera. Desde una perspectiva de gestión, significa la capacidad de concebir, desarrollar e implementar nuevas ideas dentro del tiempo y los recursos previamente asignados. Derivado de este concepto, la gestión del crédito implica decisiones de introducir un sistema crediticio que considere y evalúe la manera en que una empresa financiera recupera su inversión a partir de la

aplicación racional de un conjunto de estrategias, técnicas y procedimientos. Esto significa que debe tomarse en cuenta los siguientes principios:

Rentabilidad: La correcta gestión de los recursos humanos, financieros y materiales relacionados con la implantación e implantación del sistema crediticio debe estar dirigidos hacia la rentabilidad.

Objetividad: la petición para acceder a un crédito debe estar sujeta a un severo análisis y evaluación y brindarle la calificación adecuada, sin tener en cuenta prejuicios, simpatías o limitaciones externas.

Garantía: Los préstamos otorgados deben garantizarse principalmente brindando garantías reales y no ideales a la empresa financiera para proteger sus activos.

Función: Un buen sistema crediticio debe ser compatible con las funciones específicas de gestión financiera y las estrategias de préstamo de las instituciones financieras.

Innovación: Se aprecia que en el mercado existen los mismos sistemas aplicados créditos los cuales tienen fecha en el cual se vencen, en consecuencia, estas etapas deben revisarse y mejorarse constantemente.

Competitividad: Los sistemas de crédito deben tener en cuenta el objetivo específico de alcanzar el liderazgo en el mercado al implementar políticas, procedimientos y herramientas de atención al cliente.

Controles: Los sistemas crediticios son vulnerables a amenazas de factores internos y externos a las instituciones financieras que abusan deliberadamente de sus fortalezas, razón por la cual la función de auditorías periódicas de la gestión crediticia es fundamental.

Según Rebolledo, P. y Soto, R (2020) “En un mercado competitivo, las entidades financieras no pueden establecer sus propias tasas de interés. En consecuencia, en un estado de equilibrio, las tasas de interés del mercado se ajustan a sus costos marginales. Sin embargo, debido a las imperfecciones que existen en el mercado, estas tasas pueden desviarse más o menos de la situación ideal de competencia. Esto se basa en la estructura específica del mercado, que permite a los prestamistas establecer tasas de porcentuales más altas en sus intereses, con el fin de obtener ganancias adicionales. La estructura del mercado crediticio está influenciada por la estrategia simultánea de las instituciones financieras y las estrategias competitivas que se formulan en un entorno determinado.

Esta estructura se caracteriza por la presencia de barreras que dificultan el ingreso de otros competidores, existe el peligro de que se presenten artículos sustitutos, el poder de negociación de prestatarios y ahorradores, como lo es la competencia entre los prestamistas existentes. Todos estos aspectos, junto con las estrategias planificadas y el contexto general, determinan la intensidad de la competencia y, por lo tanto, los niveles en los intereses. Por ejemplo, en el mercado crediticio, existen obstáculos significativos para que nuevos competidores ingresen y también se implementan estrategias para segmentar el mercado y cargar tasas de interés más elevadas.

Sin embargo, es importante destacar que las características específicas de cada mercado dependen de factores tanto legales, como los requisitos de capital elevados o restricciones explícitas sobre la entrada de ciertas entidades financieras, como de factores estructurales, como las imperfecciones del mercado debidas a problemas de información, selección adversaria y riesgo moral. Estos factores combinados contribuyen a moldear la dinámica del mercado crediticio y las tasas de interés que prevalecen en él.

Según Vásquez, R. (2021) “Los préstamos son muy importantes para la supervivencia de las empresas, ya que aumentan las ventas y los servicios, especialmente de las entidades financieras, al tiempo que reducen los costes unitarios y, además, permiten integrar en el mercado a determinados colectivos. Además, el cobro de deudas en el mercado de consumo o crédito es fundamental para que el comercio pueda continuar con sus actividades, por lo que su adecuada gestión es crucial. Una adecuada gestión o gestión de los créditos y sus procesos de cobranza permite buscar el crecimiento y la optimización de la rentabilidad con un claro entendimiento de los riesgos, permitiendo que representen la diferenciación, la competitividad y la ventaja comparativa de la empresa, especialmente para las empresas financieras con miras al crecimiento. Se requiere préstamo comercial para financiar sus actividades económicas.

De las preguntas descritas se puede concluir que, en el marco de esta encuesta, es importante informar a los directivos, administradores, funcionarios y empleados de las organizaciones financieras referidas sobre la trascendencia que otorgan al desarrollo sostenible de una eficiente Gestión de los créditos que tenga como soporte fundamental una adecuada y ordenadas políticas de créditos, lo que implica por otro lado también la existencia a su vez de determinadas políticas de cobranza, especialmente cuando se trata de una evaluación constante de los procedimientos para efectos de que se logre el objetivo básico y fundamental que es justamente brindar servicios financieros con valor agregado basado en la confianza y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos en general, los cuales siempre necesitan afluencia en sus créditos para financiar sus actividades económicas y efectuar inversiones permanentes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la planificación de la cobranza?

¿De qué modo la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la organización de la cobranza?

¿En qué forma la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la ejecución de la cobranza?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la manera en que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la planificación de la cobranza.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la medida en que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la planificación de la cobranza.

Analizar el modo en que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la organización de la cobranza.

Demostrar la forma en que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la ejecución de la cobranza.

1.4 Justificación de la investigación

Es preciso afirmar que esta indagación, ha tenido la debida justificación, toda vez que es necesario a quienes tienen la responsabilidad de conducir las Entidades Financieras referidas, puedan brindar la debida importancia al respecto, para una eficiente Gestión de los créditos como soporte elemental y específica para que el proceso de cobranza de los créditos otorgados a sus clientes sea conducido de forma adecuada y sistemática tratando en lo posible de que no tenga efectos negativos que pueden generar sobre costos financieros para las mismas, de manera tal que la recuperación de los préstamos otorgados se realiza dentro de los términos aceptados por las partes y que constan en los documentos firmados.

También se justificó porque es muy importante que en las Entidades Financieras exista dentro de sus estructuras operativas y administrativas unidades o departamentos encargadas de gestionar los Créditos a los que se les debe dotar de los recursos que se requieren para lograr los propósitos requeridos para que la gestión de los mismos sea optima, considerandose que en la actualidad resulta estratégico que cuente con una política definida de créditos que contribuya a una mejor oferta de los créditos en todas sus manifestaciones que pueden ser ofrecidos a sus clientes en condiciones que satisfaga sus necesidades generando con ello la mayor cobertura posible.

Asimismo se justificó porque resulta de mucha significancia que en las Entidades Financieras referidas, que así como existe una unidad o área encargada de gestionar los créditos concedidos a su clientes, también exista una dependencia encargada del proceso del cobro de los mismos, el aspecto fundamental debe ser que tengan un plan referido a las políticas para el cobro correspondiente ésta tendrá la finalidad de establecer los procedimientos y mecanismos a través de los cuales se debe procurar efectuar el cobro y retorno del principal y de los intereses en los plazos pactados y las condiciones previstas en los documentos de contracciones que se celebra entre estas organizaciones y los clientes, para evitar incurrir en gastos financieros cuando existe la necesidad de recuperar dichos préstamos por la vía coactiva

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial

Esta delimitación espacial se halla inmersa dentro del perímetro de Huacho ciudad capital, lugar en el cual realizan sus acciones financieras las Entidades Financieras

Delimitación Temporal

A través de este estudio se ha tomado en consideración todos los datos obtenidos que corresponden al año 2022, toda vez que se ha desarrollado en los meses de enero, a marzo del año 2023

Delimitación Social

En esta presente indagación han sido considerados los servidores encargados de conducir las organizaciones Financieras de la Provincia de Huaura, ya que las actividades financieras que realiza para la prestación de servicios financieros necesitan gestionar de manera eficiente los créditos, así como disponer de estrategias adecuadas para efectivizar la cobranza de los mismos.

1.6 Viabilidad del estudio

Al respecto se pudo contar con el apoyo necesario para poder desarrollar acertadamente este estudio, tanto de recursos bibliográficos como humanos. De igual manera la parte financiera lo cubrió la autora totalmente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Avalos, J. (2017) La tesis final "*Investigación sobre la gestión de cobro de carteras de préstamos de grandes bancos privados en Ecuador*" ha sido ingresada para efectos de Graduación en el Centro superior de Estudios denominado: Simón Bolívar para su selección para su Maestría en Administración de Empresas. En el entorno económico actual, los bancos quieren ganar. Una mayor cuota de mercado significa mayores préstamos. Por lo tanto, existe el riesgo de que algunos préstamos no se recuperen parcialmente. Desde esta perspectiva, la gestión del cobro de carteras de crédito es una de las tareas más complejas para los bancos. Primero, porque implica el cumplimiento de la reducción o control de los balances de riesgo de la cartera y la estimación de las tasas de interés esperadas. En este sentido, este estudio se centra en las acciones que efectúa el departamento de cobros para el control y evaluación de los préstamos de los grandes bancos privados del Ecuador. Por tanto, se puede revisar esta parte del plan de gestión de cobro de deudas del banco. ¿Qué soporte hay disponible para transacciones de crédito? ¿Qué opciones están disponibles para minimizar posibles pérdidas en caso de incumplimiento de pago?

Coronel, M. (2019) Tesis final: "*Estructuración de un prototipo de cobro de deudas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*", presentado a la Maestría en Ciencias en Selección Gerencial en la Sede de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador Finanzas y Risk Journal of Management señala

en su conclusión que este estudio revisa los antecedentes regulatorios para la sistematización de los procesos crediticios en el sistema financiero y el desarrollo de los principales agregados macroeconómicos y financieros para identificar factores que inciden en la morosidad en las carteras de crédito al consumo. principales factores de riesgo y de esta manera diseñar un modelo efectivo de cobro de deudas que pueda ser aplicado por las cooperativas, particularmente en la cooperativa Alianza del Valle. Además, se revisan indicadores clave y variables de morosidad dentro de la cartera de crédito de consumo de una cooperativa, junto con los procedimientos disponibles para la gestión de cobro de deudas para determinar su nivel de riesgo crediticio. Esto puede identificar deficiencias o brechas que pueden impactar la calidad de la gestión y, en última instancia, desarrollar estrategias o construir procedimientos para aclarar análisis previos para mejorar los planes de gestión de cobranza.

Lisette, G. (2020) Tesis: “*Optimización en el control de creditos en la empresa DELCORP S.A*”, presentada al Sistema de Graduados de la Pontificia Universidad Católica de Guayaquil para la Maestría en Finanzas y Administración de Empresas, la cual concluye que la cobranza a lo largo del tiempo El entorno global cambia constantemente, y las herramientas tecnológicas actuales (como Internet) y sus productos complementarios (redes sociales vinculadas a los teléfonos móviles) se han convertido en poderosos aliados de las empresas en la reconstrucción del crédito. Por lo tanto, el proyecto actual se enfoca en Delcorp S.A. Se realizó la gestión del riesgo crediticio y cuentas por cobrar de la empresa, se realizaron encuestas y entrevistas a los clientes, se revelaron debilidades en la gestión crediticia, se revisó el manual de

políticas y crédito al momento de endeudarse y se realizaron cambios a mejorar la situación de la empresa, así como el análisis y dibujo financiero general. Finalmente, saque una conclusión sobre el mantenimiento de los dos proyectos propuestos, calcule si invertir en estos dos proyectos traerá ganancias a la empresa y calcule el valor actual.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Arias, G. (2021) Tesis: “*Determinación de impagos y su impacto Pérdidas de Financiera Credinka en la Ciudad del Cusco*”, Otorgado por la Universidad Abad de San Antonio, en la Maestría en Contabilidad - Mención “Finanzas Comerciales”, concluyó que el 40% de los encuestados citó los resultados obtenidos como motivo. El comportamiento de pago atrasado está determinado por la mala calificación crediticia del cliente. El 45% de los empleados, incluidos analistas y gerentes de las instituciones financieras CREDINKA, dijeron que no existe una política efectiva para recuperar los préstamos morosos, y el 60% de los empleados de las compañías financieras antes mencionadas dijeron que desconocían los acontecimientos. la empresa. ¿Todos los miembros son conscientes de los objetivos estratégicos? El 50% de los empleados son conscientes de que los directores y principales funcionarios de las empresas financieras participan en el establecimiento de objetivos. Entre las actividades de las que son responsables, el 40% de los empleados indican que la provisión para malos las deudas no se realizan y el 60% de los empleados confirma que el departamento de cobranza no se comunica sobre el monto adeudado, y finalmente menciona que el 75% de los empleados afirmó que los préstamos están sujetos a supervisión judicial y controlados en un registro independiente.

Alegría, M. (2017) Tesis: “*El Control de Recibos y su Impacto en la Liquidez en las Empresas SAC de Bisagras Peruanas, Distrito de Ate*” presentada a la Universidad César Vallejo en la Maestría Finanzas, en el cual se concluye que el estudio se realizó en el marco de un diseño de correlación transversal no experimental utilizando una muestra de 12 trimestres entre 2014 y 2016 y la técnica utilizada fue documental y se realizó mediante verificación de correlación lineal. Dentro de la investigación al comparar las cuatro hipótesis propuestas con variables, finalmente se concluyó, con base en los hallazgos, que la gestión de cobro de deudas tiene influencia significativa en la liquidez de la Empresa Bisagras Peruanas SAC.

Díaz, L. (2020) Tesis: “*Gestión de Cobranzas: Un Enfoque Teórico en la Órbita Financiera*”, ingresado a la Facultad de Economía de la Escuela Técnica de la Universidad Unión del Perú, a fin de poder acceder al título profesional de Contador, para ello ha concluido que: expresa que el fin objetivo El objetivo de la investigación es determinar cómo una buena gestión de cobranzas puede tener un impacto positivo en la empresa y, teóricamente, abordar la trascendencia del área de cobranzas basándose a eventos ocurridos en las diferentes áreas del negocio a las que apunta el sistema. El sistema financiero de una organización, proporciona recursos que pueden acrecentar la liquidez a través de una gestión óptima de cobro de deudas, según los resultados se encontró que el principal motivo del retraso en el cobro de créditos es la falta de una política de cobro adecuada para fijar plazos. Morosidad en los pagos y falta de identificación de los trabajadores con la entidad; consecuentemente, la gestión de cobro de deudas tiene como finalidad incrementar la liquidez del negocio.

En ese sentido, se requiere un sistema de cobro de deudas que posibiliten evaluar las circunstancias reales y específicas que rodean las obligaciones financieras

Egoavil, (2020) Tesis: “*La Gestión Financiera como Factor de Control de Riesgos para Clientes de Fondos de Ahorro y Préstamo en el Municipio de Huancayo*”, cuyo expediente ha sido presentado para acceder a la graduación en la Maestría en Contabilidad y Finanzas. por ello confirmó en su conclusión el carácter aplicado del estudio, su nivel es descriptivo y explicativo, el método es cuantitativo toda vez que la obtención de la información se realiza en un mismo tiempo y en un solo momento, el estudio realizado sugiere la Eficacia de la gestión financiera: hacia Los clientes dicen que este es un factor de control de riesgos, porque si el entorno económico en el que se anuncia una inversión como financieramente rentable cambia significativamente con el tiempo, entonces es la rentabilidad prevista la que debe tenerse en cuenta y cuantificarse a la hora de financiar comercialmente la inversión, y finalmente insiste en que, con base en los resultados obtenidos, la gestión financiera de los usuarios que acuden a la referida entidad a gestionar su crédito, lo cual tiene una relación significativa con el control de riesgos.

Figuroa, M. (2018) Tesis: “*Buenas Prácticas Financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito Empresarial en el Sector Bancario*”, presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú para la Maestría en Finanzas Corporativas y Riesgo Financiero. Concluyeron que todas las empresas que efectúan transacciones económicas y venden bienes y servicios están expuestas al riesgo crediticio. Pese a ello, en una área de la economía, a saber, el sector financiero, el riesgo crediticio parece ser un factor fundamental en sus operaciones. En esta zona hay empresas

bancarias que se especializan en otorgar préstamos y el principal problema es controlar el riesgo crediticio asociado. Se afirma que se han revisado diversos estudios sobre la gestión del riesgo crediticio y también se han desarrollado modelos econométricos para riesgos crediticios cada vez más complejos que trabajan en conjunto para lograr la reducción del riesgo. Como parte de la investigación cualitativa, realizamos entrevistas a los funcionarios más importantes del área de riesgos, elaboramos tablas y comparamos estadísticas de los estados financieros anuales de las empresas. Los resultados se compararon con evidencia pública obtenida a través de informes anuales y auditorías independientes, así como con la literatura sobre las preguntas de la investigación, afirmando en última instancia describir estas buenas prácticas dentro de la industria, demostrando coherencia en todas las instituciones bancarias donde se intentó la investigación. Mejorar los préstamos para obtener mejores resultados para encontrar vínculos entre las variables de buenas prácticas de gestión del riesgo crediticio y el desempeño financiero.

Guerrero, E. (2019) El trabajo: *“Implementación de estrategias de cobro de deudas para reducir el índice de morosidad de la financiera Mi Banco Pedro Ruiz”*, fue presentado a la Facultad de Economía, Universidad Señor de Sipan para la selección del título profesional “Contador”, afirma en su conclusión, que la indagación realizada, ha sido de tipo descriptivo, el diseño utilizado fue no experimental, la muestra del estudio estuvo conformada por 12 empleados y los datos fueron recolectados mediante un cuestionario que permitió determinar el monto de la morosidad, Confirmado a través de entrevistas y análisis documental, dos expertos utilizaron una lista de verificación para evaluar las variables de la estrategia de recolección, utilizaron estadísticas descriptivas para procesar los datos y crearon una

tabla de distribución de frecuencias basada en las variables y dimensiones. Al final del estudio se encontró que el 58,3% de los empleados tenía un nivel medio de mora. Se concluyó que el índice de morosidad de Mi Banco-Agencia Pedro Ruiz es alto, oscilando entre medio y alto. La necesidad de cobrar ambos atrasos es de alto riesgo y se recomienda como solución alternativa para implementar la estrategia diseñada.

Human, G. (2019) Estudio denominado: “*Propuesta de Modelo de Gestión de Cobro de Acciones Vencidas por Instituciones Mi Banco de Celendín-Cajamarca*”, presentada a la Facultad de Economía, Escuela Vocacional de Administración, Universidad de Sipan, a fin de acceder al título “Licenciatura en Administración” expresa en su conclusión que el estudio fue exploratorio, descriptivo y transversal, el diseño de estudio fue no experimental y se utilizaron los siguientes métodos: inductivo, deductivo, sintético, histórico y lógico, se identificó que para tener una buena gestión de cobranza se tiene que identificar los riesgos para su correspondiente evaluación, realizar actividades de control, tener un buen sistema de información y comunicación y realizar un minucioso proceso de cobranza, en sus conclusión final sostiene que se evidenció que existe una asociación entre las variables planteadas respecto de la agencia Mi Banco de Celendín, pues las deficiencias del modelo actual de cobranza han logrado que la dimensión de la cartera crezca en los últimos años, los resultados dicen que el incumplimiento del 58 % de las políticas de gestión de cobranzas han generado al cierre del 2017, pérdidas económicas de un millón 596 mil soles, esperando que estos hallazgos propuestos sean de utilidad como un modelo de gestión cubra algunos puntos deficientes y contribuya a la recuperación rápida y eficiente de la cartera vencida.

Marroquín, M. (2019) En su indagación que ha denominado "*Mecanismos para poder recuperar el dinero proveniente de los Créditos aplicados a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Volqué e Inversiones*", la cual ha sido tramitada con el propósito de poder acceder al título correspondiente en Finanzas, se ha realizado una investigación que se clasifica como descriptiva y explicativa. El diseño de estudio no ha sido experimental, y la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de la cooperativa. La técnica empleada para recopilar datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de información.

Los resultados de la investigación revelaron que la empresa carece de un reglamento para poder recuperar los créditos. Así mismo, ha concluido que los métodos no están documentados formalmente, sino que se comunican de manera verbal entre los colaboradores correspondientes. Como recomendación, se sugiere que la cooperativa implemente un manual de políticas y métodos de recuperación de créditos. Se enfatiza en la importancia de capacitar de manera continua al personal involucrado en los objetivos de recuperación de créditos, ya que esto puede generar resultados más favorables para la cooperativa y contribuir significativamente a la reducción de la cartera vencida.

Mucha, M. (2019) La tesis final: "*Análisis y recomendaciones para mejorar el proceso de evaluación crediticia en el gran sector corporativo de los bancos comerciales peruanos*", el cual ha sido presentado a la Facultad de Economía de la Universidad del Pacífico para el título profesional de Licenciatura en Administración, concluyó recientemente que últimamente la banca de nuestro país ha logrado un desarrollo comparable al crecimiento en la economía del país. Sin

embargo, el sector bancario del país se caracteriza por una intensa competencia, también porque los bancos ofrecen los mismos servicios básicos, incluida la emisión de préstamos y la aceptación de depósitos, por lo que las instituciones financieras necesitan monitorear constantemente sus procesos comerciales para mejorarlos y no perder clientes. otro banco. Uno de estos procesos es el proceso de evaluación crediticia, que se lleva a cabo en diversas áreas de los servicios bancarios (desde minoristas hasta grandes corporaciones), ya que así se emiten los préstamos y, con base en los resultados, la encuesta actual identifica seis etapas del proceso de evaluación crediticia. proceso: identificación de oportunidades, definición del alcance, documentación, evaluación del proceso, evaluación del desempeño, rediseño del proceso y finalmente recomendación de cambios, todo con enfoque al cliente y mejora continua.

2.2 Bases teóricas

La Teoría del Mercado de Crédito Concentrado según Rebolledo, P. y Soto, R. (2020), considera Debido a que la estructura del mercado y los costos del crédito están inextricablemente vinculados, los prestamistas son tomadores de precios según la teoría del mercado competitivo. Si el tipo de interés que cobra es superior al del mercado, el prestamista se verá obligado a retirar el préstamo porque el número de clientes de la empresa disminuirá para que puedan encontrar servicios de préstamo similares a un precio más alto en el mercado bancario. Respecto al comportamiento de las tasas de interés, existen algunos supuestos sobre la concentración. La primera teoría afirma que mientras los bancos cooperan y utilizan su poder de mercado para extraer beneficios de los clientes, la segunda teoría afirma que la concentración bancaria aumenta la eficiencia del mercado, pero la concentración se reduce por la

presencia de bancos más eficientes y de más rápido crecimiento. surgen de los bancos. Una tasa de interés más alta que la de un banco menos eficiente, o un banco más eficiente que adquiere un banco menos eficiente, en cuyo caso el banco cobrará, al menos en parte, una tasa más competitiva.

La Teoría Bancaria según San Martín, M. (2017) En el sentido más amplio, hay dos tipos de participantes dentro del sistema financiero: los emisores excedentes, que son esencialmente prestamistas, y los emisores deficitarios, que son prestatarios. El sistema consiste en transferir ahorros de unidades de gasto con superávit a unidades de gasto con déficit. Esta intermediación puede ser realizada por los mercados financieros, que es básicamente financiamiento directo, o por intermediarios financieros, que es financiamiento indirecto, mediante el cual los prestamistas intentan asignar eficientemente los ahorros disponibles entre la compra de activos financieros y los depósitos bancarios. Activos, como medios de producción, que financian mediante la emisión de activos financieros o banca de crédito. Una cuestión central que plantea la teoría microeconómica de la banca es exactamente por qué existen los intermediarios financieros, es decir, por qué existen los intermediarios financieros. ¿Qué servicios ofrecen que los mercados de capitales no pueden replicar? Existe evidencia empírica de que las instituciones financieras intermediarias desempeñan una serie de funciones que las hacen especiales y, por tanto, justifican su existencia.

La Teoría de Crédito según Ramos, G. (2020), El crédito se refiere a una transacción en la cual una parte, llamada acreedora, presta una cantidad específica de dinero a otra parte, conocida como deudor, con la condición de que el deudor

reembolse tanto el capital prestado como los intereses asociados en un plazo acordado. El crédito se utiliza para una variedad de propósitos, ya sea para financiar parcial o totalmente actividades económicas o para adquirir activos específicos.

El acreedor, al prestar el dinero, también está realizando una inversión, ya que espera recuperar el monto prestado junto con los intereses en un tiempo previamente establecido. Estos intereses representan las ganancias que el acreedor obtiene al proporcionar el préstamo. En resumen, el crédito es una operación financiera en la cual una institución financiera otorga un préstamo a una persona o entidad, y todos los detalles relacionados con el monto, la tasa de interés y los plazos de pago se establecen en un contrato formal.

La teoría de la Gestión de los créditos según Altuna, R. (2019), considera que las Empresas en general sea cual fuere la actividad a la que se dedican sea la comercialización de bienes y la prestación de determinados servicios., especialmente de las que ofertan servicios financieros entre las que se encuentran las Entidades Financieras con el propósito de incrementar el nivel de los mismos necesitan otorgar determinados préstamos a sus clientes bajo determinadas condiciones que están contenidos en los documentos que firman las partes, comprometiéndose las referidas entidades a otorgar determinadas sumas de efectivo, así como los que reciben dichos fondos se comprometen a devolverlos en los plazos establecidos tanto el principal como los intereses lo que debe concluir en una conformidad de ambas partes que se puede volver a repetir las veces que se crea conveniente justificando de esa manera una relación inseparable entre la entidad financiera que presta y las personas o empresas que reciben créditos que los puede utilizar para diversos propósitos.

La teoría de la cobranza según Díaz, R. (2019) esta se fundamenta en la necesidad de que las Entidad Financieras que otorgan determinados créditos a sus clientes a determinados momentos, sea a corto, mediano o largo plazo, así como necesitan contar con una eficiente Gestión de los créditos a fin de cautelar la recuperación de los mismos en forma paralela deben darle la importancia al proceso de la cobranza la que debe sustentarse en adecuadas políticas que deben establecer las disposiciones, mecanismos y mecanismos que debidamente observados y aplicados deben estar orientados a efectuar un seguimiento ordenado y adecuado de los préstamos brindados por las entidades financieras a sus clientes en las condiciones pactadas por las partes, evitando de esa manera incurrir en sobrecostos financieros que de una u otra manera pueden significar la utilización de recursos financieros adicionales que van a afectar en algún momento la liquidez de las mismas

La teoría de las Decisiones según Costa, J. (2019) afirma que en la actualidad el tema de la toma de decisiones ha experimentado un espectacular vuelco para el desarrollo personal, profesional y empresarial, los profesionales de hoy tienen ante si el gran reto de asumir, analizar y sopesar sus decisiones, de tal manera que no se les permite ninguna falla en su adopción, el mundo globalizado ha obligado a tomar decisiones tan rápidas como importantes en su definición, es decir, muchas de las empresas hoy en día se ven dentro del torbellino de la calidad de sus operaciones y a cada momento se ven obligadas a adoptar decisiones trascendentes y aceleradas, cuyo equivocado manejo conduciría al fracaso., el mundo globalizado obliga a que las decisiones sean puntuales y acertadas en su ejecución

2.3 Bases filosóficas

La Filosofía de la Regulación y Supervisión según la Superintendencia de Banca y Seguros, (2019) Se encuentra enfocado en crear un sistema de incentivos a través de la regulación para asegurar que las decisiones privadas de las empresas proveedoras de servicios financieros sean consistentes con el objetivo de asegurar que el sistema regulado alcance la solidez e integridad necesarias para mantener su solvencia y estabilidad en el largo plazo. término. Reguladores bancarios y de seguros La creencia de que los mercados son mecanismos para organizar y asignar recursos puede desarrollarse siempre y cuando los incentivos proporcionados por la regulación lleven a las empresas a internalizar los costos sociales en las decisiones. En la práctica, se basa en ciertos principios tales como: la calidad de los participantes del mercado, la calidad de la información y el análisis que apoyan la toma de decisiones de las empresas reguladas, la información divulgada por las empresas reguladas para facilitar la toma de decisiones de otras entidades económicas y, Finalmente, la claridad de las reglas del juego en relación con la calidad de los participantes en el mercado, la supervisión se basa en el principio de idoneidad. Para que el sistema sea sólido y completo debe asegurar que en el mercado existan personas con capacidades morales y económicas que demuestren capacidad de gestión, asegurando así que el poder de gestión de las empresas reguladas esté en manos de las personas adecuadas. El objetivo de este principio es satisfacer las necesidades del mercado.

La filosofía de la prestación de servicios según Costa, J. (2019), ésta se fundamenta en que las organizaciones que brindar servicios pueden emplear medios tangibles e intangibles para satisfacer a sus clientes, pero el grado de satisfacción o efectividad solo se da en el momento mismo de la prestación del servicio como por ejemplo el

trato que una entidad financiera brinda a sus clientes, sino también puede implicar un período de tiempo por ejemplo la obtención de un préstamo, existen factores que son necesarios para evaluar la calidad de los servicios prestados como la personalización del servicio que se trata del grado en que el cliente siente que el servicio es brindado de modo personalizado o, en todo caso, si se atiende simultáneamente a un conjunto de usuarios, por ejemplo cuando una entidad financiera aprueba de manera rápida y oportuna las solicitudes de crédito de sus clientes.

La Filosofía de la confiabilidad en la entidad que presta servicios según Costa, J. (2019), establece que se trata del grado en el que los usuarios sienten que la entidad financiera a la que acuden para la obtención de créditos en sus diferentes modalidades ha logrado consolidar una imagen de experiencia en la prestación de servicios financieros, pero también de transparencia y honestidad, este aspecto es trascendental cuando se trata de las entidades financieras que brinda servicios especializados de crédito y financiamiento, por lo tanto en ese sentido sus servicios pueden y deben ser mejorados continuamente, por ello es muy importante contar con el soporte técnico y la infraestructura adecuada, así como que se debe tomar en cuenta la opinión de los clientes y usuarios como los elementos cruciales para evaluar la calidad de los servicios brindados.

2.4 Definición de términos básicos

La Gestión de los Créditos

Es el proceso que comprende la agrupación de hechos que deben desarrollar las personas encargadas de la misma con la finalidad de efectuar un manejo eficiente respecto al otorgamiento de créditos a sus clientes en base al análisis de la

procedencia de los mismos, las garantías expuestas y los procedimientos para su aprobación y entrega de dichos créditos en condiciones favorables para las partes, asegurando de esa manera el cumplimiento del retorno en los plazos establecidos.

Políticas de créditos

Se trata de directrices técnicas que pueden utilizar los gestores de crédito de las empresas financieras. Forman un marco de referencia para los préstamos y proporcionan orientación para las actividades destinadas a garantizar los préstamos desembolsados a los clientes.

Gestión del Riesgo de Crédito

Este proceso mantiene el riesgo crediticio dentro de los parámetros aceptables establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por la junta y logra objetivos de rentabilidad y eficiencia.

Sistema Financiero

Está formado por intermediarios financieros e incluye todos los flujos financieros entre empresas y sectores económicos. Es un marco institucional en el que los proveedores y compradores de fondos se reúnen para realizar transacciones financieras.

Organizaciones del Sistema Financiero

Conforman uno de los soportes esenciales para el desarrollo económico formal de los países, las más conocidas son las que brindan servicios de intermediación financiera como los bancos, proporcionando diversos productos y servicios a clientes y no clientes con el fin de que puedan rentabilizar sus excedentes de liquidez, cubrir sus

necesidades de dinero para actividades productivas y de carácter suntuario, brindar seguridad a diversas operaciones que involucran el empleo de dinero o títulos valores entre agentes locales y no locales.

Organizaciones del Sistema Financiero

Conforman uno de los soportes trascendentales para el desarrollo económico formal de los países, las más conocidas son las que brindan servicios de intermediación financiera como los bancos, proporcionando diversos productos y servicios a clientes y no clientes con el fin de que puedan rentabilizar sus excedentes de liquidez, cubrir sus necesidades de dinero para actividades productivas y de carácter suntuario, brindar seguridad a diversas operaciones que involucran el empleo de dinero o títulos valores entre agentes locales y no locales.

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

El objetivo de las cajas municipales de ahorro y crédito es brindar financiamiento a micro y pequeñas empresas.

Intermediarios Financieros

Como sugiere el nombre, se trata de personas que intermedian entre varios participantes en los mercados financieros y obtienen fondos del público mediante la emisión de obligaciones financieras, como depósitos a la vista, y luego los proporcionan a individuos, el sector público y las corporaciones.

Entidades Bancarias

Son instituciones financieras que prestan diversos servicios financieros entre ellos la de captar dinero de las personas naturales y jurídicas, así como efectuar préstamos a sus clientes bajo determinadas condiciones previamente pactadas entre las partes.

Entidades Financieras

Son instituciones que se encargan de recibir dinero que es entregado por las personas bajo determinadas condiciones, así como otorgar préstamos a sus clientes en sus diversas modalidades.

Políticas de Cobranza

Son aquellas que constituyen el marco general del proceso de cobranza que deben contar las entidades financieras a fin de darle la validez y consistencia a los procedimientos destinados sobre todo a procurar el retorno de los créditos otorgados a sus clientes en sus diversas modalidades.

Procedimientos de cobranza

Son aquellos que están contenidos en las políticas de cobranza de las entidades financieras tienen el propósito de regular las etapas de cobros con la intención de efectivizar la recuperación de manera ordenada y sistemática los préstamos otorgados a sus clientes en los plazos definidos en los contratos firmados.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La Gestión de los Créditos si tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura.

2.5.2. Hipótesis específicas

La Gestión de los Créditos si tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la planificación de la cobranza.

La Gestión de los Créditos si tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la organización de la cobranza.

La Gestión de los Créditos si tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la ejecución de la cobranza.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS

CONCEPTO OPERATIVO

Es la agrupación de actividades que ejecutan el personal que tiene la responsabilidad de conducir la entidad con el propósito de planificar, organizar, ejecutar y controlar la etapa de otorgamiento de los préstamos a sus clientes previa evaluación de sus capacidades de pago, así como de las condiciones relacionadas a dichos créditos en lo

concerniente a los montos, tasas, plazos que necesariamente deben ser contenidas en los respectivos contratos.

DIMENSIONES

- Es la agrupación de actividades
- Que ejecutan las personas encargadas de la misma
- En las entidades financieras
- Planificar
- Organizar
- Ejecutar
- Controlar
- Proceso de otorgamiento
- Prestamos.
- Clientes
- Evaluación
- Capacidades de pagos
- Condiciones relacionadas a los créditos
- Montos, tasas y plazos
- Contratos

INDICADORES

- Políticas de créditos
- Evaluación de los créditos
- Otorgamiento de los créditos
- Condiciones de los créditos
- Selección de los créditos
- Costo de los créditos

- Riesgos crediticios
- Administración de los riesgos crediticios
- Estrategias para el seguimiento de los créditos
- Toma de decisiones respecto a los créditos

INDICES

- Normas de créditos
- Procedimientos de evaluación de los clientes
- Procedimientos de otorgamiento de clientes
- Créditos a corto plazo
- Créditos a largo plazo
- Montos de los créditos en moneda nacional
- Montos de los créditos en moneda extranjera
- Tasas de los créditos a corto plazo
- Tasas de los créditos a largo plazo
- Plazos de los créditos a corto plazo
- Plazos de los créditos a largo plazo
- Control de los créditos otorgados

VARIABLE DEPENDIENTE

PROCESO DE COBRANZA

CONCEPTO OPERACIONAL

Es el proceso que comprende la agrupación de actividades que efectúan las personas encargadas de la cobranza de los créditos en las Entidades Financieras con la finalidad de asegurar de manera eficiente el retorno de los préstamos otorgados a los clientes con respecto a los montos, tasas y plazos definidos y aceptados que están contenidos

en los contratados firmados, así como preveer todo lo relacionado a la administración de los riesgos de la cobranza previamente identificados.

DIMENSIONES

- Es el proceso que comprende
- Agrupación de actividades
- Que realizan las personas encargadas
- De la cobranza de los créditos en
- Las Entidades Financieras
- Eficiente retorno
- Préstamos otorgados
- Clientes
- Montos, tasas y plazos
- Definidos y aceptados
- Contenidos en los contratos firmados
- Administración de riesgos de cobranza

INDICADORES

- Planificación de las actividades de cobranza
- Organización de las actividades de cobranza
- Ejecución de las actividades de cobranza
- Control de las actividades de cobranza
- Decisiones de cobranza
- Riesgos de cobranza
- Estrategias de cobranza

- Costos de la cobranza
- Procedimientos de la cobranza
- Otros procedimientos de Cobranza

INDICES

- Planes de cobranza
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Recursos financieros
- Modelos de cobranza
- Control de cobranza por clientes
- Control de cobranza por plazos de créditos otorgados
- Costos financieros de la cobranza
- Proceso de la cobranza coactiva
- Recuperación de los créditos no pagados

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

TIPO

Este estudio, en concordancia a la naturaleza del Problema propuesto y sus objetivos, ha sido reconocido como un estudio Aplicado, por el interés de conocer la existencia de influencia significativa de la Gestión de los Créditos sobre el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras referidas, con el propósito de efectuar la sugerencias que sean útiles y beneficiosas para resolver las dificultades referidas a la necesidad de gestionar la manera eficiente el proceso de la cobranza de los créditos concedidos a las personas naturales y a las personas jurídicas evitando de esa manera efectuar en algún momento su cobranza coactiva situación que significaría incurrir en una serie de gastos no previstos.

NIVEL

Este estudio tiene un nivel explicativo, debido a que tiene como propósito demostrar la existencia de una influencia significativa de la Gestión de los Créditos sobre el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura.

DISEÑO

El diseño específico de este estudio es un diseño no experimental que considera objetivamente las variables presentadas en la realidad en lugar de manipularlas. El diagrama esquemático es el siguiente.

$$M = ox I oy$$

Dónde:

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = La Gestión de los Créditos

Y = El Proceso de Cobranza

I = Grado de influencia de la Variable Independiente sobre la
Variable dependiente.

ENFOQUE

La metodología considerada en este estudio es cuantitativa en el sentido de que la recolección de datos se realiza en un solo período de tiempo utilizando técnicas e instrumentos diseñados para contribuir a hechos reales, tangibles y observables. y medibles, se han planteado entre las instituciones financieras de la provincia de Waula cuestiones relacionadas con la gestión eficaz del proceso de cobro de los préstamos emitidos, ya que esto es muy importante para evitar incurrir en cargos no contabilizados con precisión en sus presupuestos, ya que esto intentará ganar. recuperarlos forzándolos a cobrar representa otra preocupación para sus directivos. Ya que puede generar contingencias financieras en un período futuro

Los métodos que fueron utilizados para desarrollar este estudio, han sido:

HISTORICO

Hizo posible que se pueda conocer la evolución histórica que han tenido en el tiempo y en el espacio la Gestión de los Créditos y el proceso de su cobranza, considerando que es básico y fundamental para las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura promover la eficiencia de la misma en lo que se refiere a disponer de la existencia de políticas de créditos altamente confiables que procuren el incremento permanente de

las captaciones de las personas naturales y de las empresas, administrar adecuadamente los recursos financieros y lograr la colocación de los mismos en base a una clara identificación de sus clientes, así como contar con políticas de la cobranza de los créditos que garanticen la recuperación de los mismos

DESCRIPTIVO

Ha sido utilizado para conocer los factores conformantes de la Gestión de los Créditos referidos no solamente a las políticas de créditos, sino también a las estrategias, y mecanismos para conceder los créditos tomando como base una cartera de clientes debidamente elaborada en base al estudio de las capacidades financieras de los mismos, así como el estudio del historial teniendo en cuenta el nivel de operaciones financieras realizadas en un determinado período y finalmente apreciar los antecedentes tanto de las personas naturales como de las Empresas, asimismo permitirá la descripción del proceso de cobranza que tienen implementado las Entidades Financieras referidas, teniendo en cuenta que ello permitirá una ordenada y sistemática recuperación de los créditos concedidos, evitando con ello a desarrollar actividades complementarias que pueden generar mayor gastos en el proceso de la cobranza.

EXPLICATIVO

Ha sido utilizado, para brindar la explicación de la importancia del conjunto de actividades que deben realizar las personas responsables de la Gestión de los créditos en las Entidades Financieras referidas, considerando la necesidad de contar con políticas de créditos claramente definidas en base al historial y antecedentes financieros de las personas naturales y las empresas, ello permitirá un rápido proceso de la aceptación de las condiciones crediticias en la que se ofertan los mismos en

función de su periodicidad como los créditos tanto a corto como a largo plazo, así como el destino que los clientes le den a dichos créditos, así mismo resulta de manera paralela la existencia de determinadas políticas de cobranza, sobre todo hacia lo referido a los métodos y mecanismos que se deben utilizar para efectos de que dicho proceso se cumpla dentro de los plazos establecidos lo que implica no tomar otras decisiones cuando se genera un lento proceso de cobranza de los créditos concedidos.

ANALITICO

Ha sido utilizado para elaboración del análisis los factores conformantes tanto la Gestión de los Créditos que en las Entidades Financieras referidas al respectot debe efectuarse de manera eficiente para el efecto se debe empezar por evaluar las políticas de créditos, considerando la disposición de contar con una cartera de clientes altamente confiables en función a los antecedentes y el historial de los mismos, así como aquellos elementos que forman parte del proceso de la cobranza de los créditos concedidos priorizando el desarrollo de actividades debidamente planificadas y organizadas, que garanticen su posterior ejecución que siempre debe ir acompañado de su control correspondiente para que sea debidamente registrados de tal manera que sirva como soporte para futuras decisiones respecto a la concesión de los créditos y sus cobranzas correspondientes lo que también genera confianza en los clientes que siempre están pendientes de la existencia de condiciones aparentes para su ejecución.

3.2 Población y muestra

Seguidamente se detallará todo lo concerniente a ello

3.2.1 Población

Para la indagación respectiva la integraron 150 responsables de conducir las referidas organizaciones en este proceso.

3.2.2 Muestra

Considerandose, el empleo de las ecuaciones estadísticas, fueron determinados 108 individuos los cuales tienen la responsabilidad de conducir la entidad

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

N = Tamaño de la población

E = Precisión o error (0.05)

p= tasa de prevalencia del objeto de estudio (0.50)

q = (1-p) = 0.5°

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (150) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (150 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{144.0600}{0.3725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{144.0600}{1.3329} = 108.08$$

$$n = 108$$

Consecuentemente, al respecto fueron interrogados 108 responsables de conducir las entidades referidas.

3.3. Técnicas para la recolección de datos

LA ENCUESTA,

El propósito de utilizar esta técnica es recopilar información de una muestra representativa de la población con el objetivo de obtener datos directamente de funcionarios gubernamentales y empleados que trabajan en empresas financieras referidas para comprender mejor el problema y reconocer su gravedad. Una mejor manera de que la gestión de crédito influya en el proceso de cobranza

LA ENTREVISTA,

Esta técnica se utilizó con el objetivo de establecer comunicación directa con los sujetos de investigación para obtener respuestas verbales a preguntas relacionadas con el problema propuesto. Esto le ayudará a obtener información más completa y lograr la máxima participación de su audiencia. Esto nos permite aclarar malas interpretaciones y comprobar si las respuestas son correctas, estructurando la encuesta según la naturaleza del problema.

LA OBSERVACION,

En ese sentido se puede explicar que ello juega un papel de mucha trascendencia en el área donde se desarrollan estas organizaciones, en la cual autoridades, directivos, y quienes tienen la responsabilidad de conducir las diversas instituciones financieras realizan sus actividades con el fin de apreciar in situ lo que sucede en torno a ello, que es lo que existe en la realidad donde los eventos principales deben clasificarse y registrarse de acuerdo con un esquema predeterminado, teniendo en cuenta la naturaleza del problema, es decir, se tienen en cuenta sus características conductuales y de desempeño en las actividades que realizan en la vida diaria.

por ello se afirma que lo que más comúnmente se emplea para estos casos es el cuestionario, el cual sirve de mucho un apoyo invaluable para las técnicas pertinentes. Es por ello, que se crearon una serie de preguntas directamente relacionadas con las variables de investigación para registrar y verificar los resultados de las interrogantes formuladas. En ese sentido, en cuanto a las hipótesis presentadas, se aplicaron los mecanismos correspondientes y adecuados específicamente a cada variable. A fin de hacer posible, y necesario preparar preguntas cerradas de respuestas múltiples.

Las técnicas de observación también se utilizan para adquirir conocimientos prácticos sobre el problema y probar hipótesis de investigación a través de la guía de observación directa.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Al respecto en base a los datos logrados es procesada a través de ordenadores y analizada a la luz de los objetivos, cuestiones e hipótesis propuestas en el estudio, obteniéndose resultados para lo que se utilizan técnicas estadísticas. El siguiente

procesamiento se lleva a cabo asistido por ordenador utilizando un programa estadístico disponible comercialmente

Una vez recepcionados todos los datos necesarios para el desarrollo del estudio, se examina, corrige y organiza según las hipótesis propuestas.

Las respuestas se codificaron utilizando un sistema de codificación numérica variable y se presentaron en forma de tabla.

Se crearon variables de codificación por categoría para medir el concepto de grupo.

Se definen herramientas estadísticas.

Al respecto, han sido empleados las herramientas más relevantes que seguidamente se explicara:

Medida de tendencia central

Medición de dispersión

Pruebas estadísticas.

Consecuentemente, ha sido empleado para este procesamiento el programa estadístico llamado Chi².

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Este episodio, permitirá detallar adecuadamente todos los parámetros y mecanismos empleados para el respectivo procesamiento. Este estuvo conformado por 10 preguntas desarrolladas con base en las variables e indicadores de la variable dependiente, las cuales sirvieron para determinar en qué medida la gestión crediticia afecta los procedimientos de cobranza.

A partir de la información recopilada, se analizaron y procesaron encuestas a gerentes, ejecutivos y empleados de las empresas financieras muestreadas. Se han creado tablas apropiadas que enumeran los porcentajes y sus respectivos números.

Al realizar el análisis y la interpretación de los hallazgos se pueden demostrar y observar los efectos positivos y relevantes de los resultados en el proceso de cobro de deudas de las empresas financieras.

En consecuencia, para efectuar el respectivo procesamiento se emplearon los mecanismos necesarios que permitieron comparar las hipótesis propuestas en este estudio y así en última instancia extraer conclusiones y hacer recomendaciones en función de sus objetivos.

Seguidamente, se estructurará, todo el procesamiento estadístico con las debidas explicaciones como se describe a continuación.

ENCUESTA

- 1.** ¿Con qué frecuencia considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura?

Tabla 1 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Su Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
SIEMPRE	22	20%
MUCHAS VECES	63	58%
ALGUNAS VECES	16	15%
RARA VEZ	3	3%
NUNCA	4	4%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

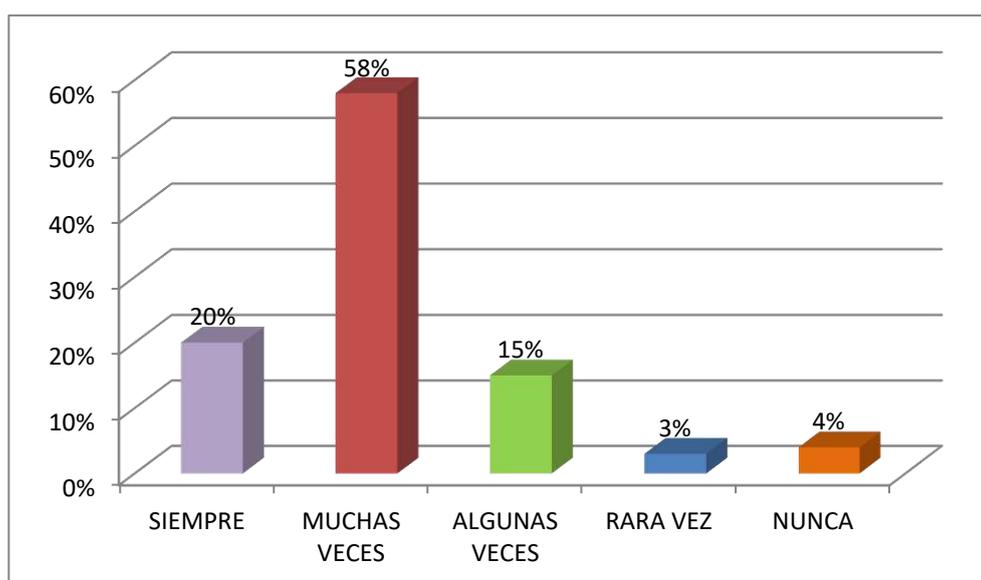


Figura 1 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Su Cobranza

Interpretación

Los encuestados en un 58% respondieron que muchas veces, el 20% que siempre, el 15% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 4% que nunca.

Al respecto, para estas organizaciones, resulta relevante procurar dada las características de los servicios financieros que presta a sus clientes sobre todo en lo que se relaciona al otorgamiento de préstamos que deben darle la importancia que merece el desarrollo de una Gestión eficiente de los Créditos para ello debe contar con

adecuadas y ordenadas políticas de créditos, ello implica además que también cuente con procesos de la cobranza de los créditos debidamente implementados para efectos de hacer efectivo el retorno de los créditos en las condiciones pactadas por las partes evitando de esa manera incurrir en sobrecostos financieros que en algún momento se pueden presentar originando penalidades emitidas por el ente recaudador que puede afectar el logro financiero de las organizaciones referidas.

2. ¿Considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura respecto a la planificación de la cobranza?

Tabla 2 La Gestión De Los Créditos/Proceso De Cobranza/ Planificación De La Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
DEFINITIVAMENTE SI	73	68%
PROBABLEMENTE SI	19	18%
DEFINITIVAMENTE NO	9	8%
PROBABLEMENTE NO	7	6%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

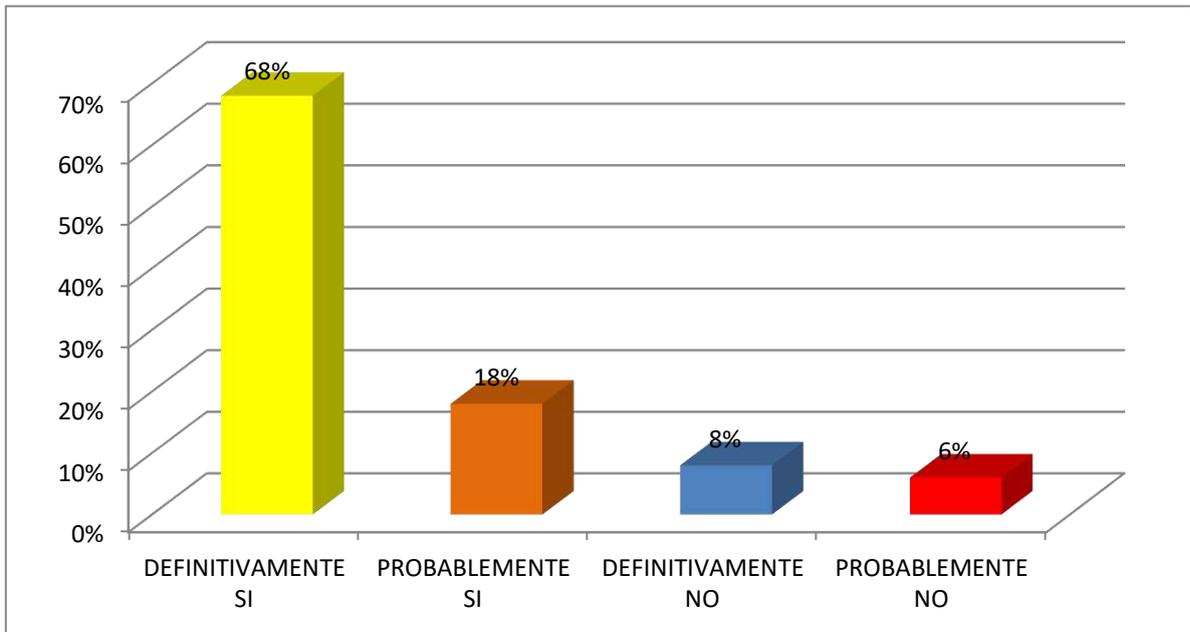


Figura 2 La Gestión De Los Créditos/Proceso De Cobranza/ Planificación De La Cobranza

Interpretación

El 68% de los encuestados respondieron que definitivamente sí, el 18% probablemente que sí, el 8% definitivamente no y el 6% probablemente no.

La Gestión de los Créditos en las Entidades financieras referidas debe estar basado en una serie de acciones programadas adecuadamente de manera que al ejecutarlas existen las condiciones necesarias para tener el control de los préstamos otorgados a sus clientes, en forma paralela la instancia que corresponda al proceso de su cobranza también debe darle la importancia a la planificación de la misma, ya que es conveniente disponer de la información sobre los montos y plazos de los créditos para considerarlos en el proceso, asegurando con ello no incurrir en deficiencias que pueden producir contingencias financieras en el mediano y largo plazo.

3. ¿Con qué frecuencia considera Usted que la Gestión de Los Créditos tienen influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la organización de su cobranza?

Tabla 3 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/Organización De La Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
SIEMPRE	24	22%
MUCHAS VECES	73	68%
ALGUNAS VECES	6	5%
RARA VEZ	3	3%
NUNCA	2	2%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

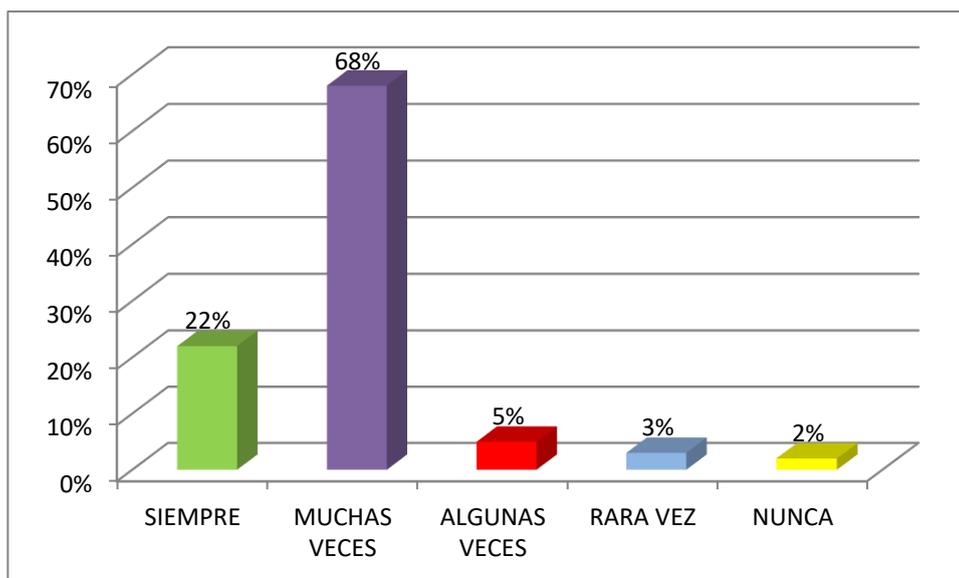


Figura 3 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/Organización De La Cobranza

Interpretación

Los encuestados en un 68% respondieron que muchas veces, el 22% que siempre, el 5% que algunas veces, el 3% que rara vez y el 2% que nunca.

El proceso de la cobranza de los créditos otorgados por las organizaciones referidas de la Provincia de Huaura a sus clientes debe estar articulado a la Gestión de los Crédito sobre todo cuando se trata de que ambos casos existan determinadas

política, ello implica que el retorno de dichos préstamos contengan actividades de cobranza que no solamente estén debidamente planificadas, sino también organizadas, ello implica la movilización de todos los recursos requeridos para tal fin los cuales son necesarios como soportes y poder ejecutarlo en un tiempo futuro

4. ¿En qué medida considera Usted que la Gestión de los Créditos influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la ejecución de la cobranza?

Tabla 4 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza/ Ejecución De La Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
SÍ, EN GRAN MEDIDA	81	75%
SÍ, EN FORMA PARCIAL	16	15%
SÍ, EN ESCASA MEDIDA	11	10%
TOTAL	108	100%

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

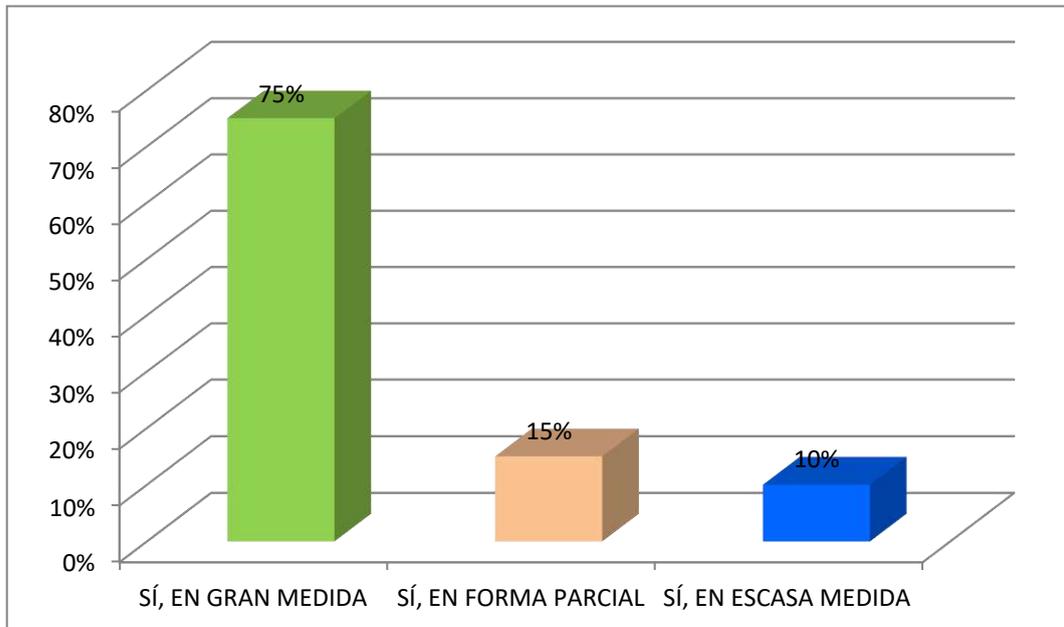


Figura 4 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza/ Ejecución De La Cobranza

Interpretación

El 78% de los encuestados respondieron sí, en gran medida, el 15%, si en forma parcial y el 10% que si, en escasa medida.

Para las Entidades Financieras referidas, las etapas de la cobranza de los créditos otorgados a sus clientes debe incluir un conjunto ad actividades que no solamente deben estar planificadas y organizadas, sino también adecuadamente ejecutas, para el efecto deben emplear una serie de estrategias para que se cumple el objetivo del retorno de dichos créditos en las condiciones pactadas por las partes considerando los montos, los plazos y la fecha de cancelación, ello debe permitir que las personas responsables del proceso de su cobranza tenga la seguridad y garantía de que los clientes deben cumplir con efectuar los pagos en las fechas programadas.

5. ¿Considera Usted que la Gestión de Los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura respecto al control de la cobranza?

Tabla 5 La Gestión De Los Créditos/ Proceso De Cobranza /Control De La Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
DEFINITIVAMENTE SI	67	62%
PROBABLEMENTE SI	27	25%
DEFINITIVAMENTE NO	11	10%
PROBABLEMENTE NO	3	3%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

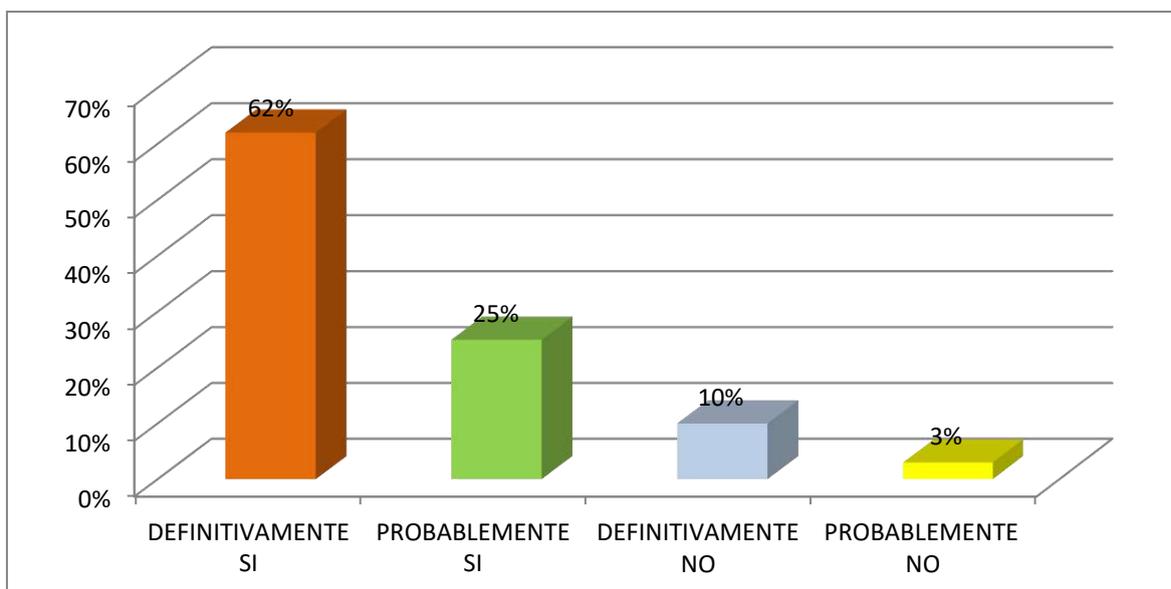


Figura 5 La Gestión De Los Créditos/ Proceso De Cobranza /Control De La Cobranza

Interpretación

Los encuestados en un 62% respondieron que definitivamente sí, el 25% que probablemente sí, el 10% que probablemente no y el 3% que definitivamente sí.

Las Entidades Financieras referidas, aparte de realizar una gestión eficiente de los créditos que otorgan con políticas claramente definidas, también deben contar con un proceso de cobranza que debe incluir un conjunto de actividades que deben estar adecuada y

sistemáticamente planificadas, organizadas y ejecutadas, sino también con determinadas políticas de control, ello implica que las personas encargadas de su cobranza deben efectuar de manera permanente una comparación entre los créditos otorgados y los créditos devueltos por sus clientes para apreciar aquellos que no han cumplido para que se tomen las providencias del caso para asegurar su devolución evitando sobre costos financieros no previstos.

6. ¿Considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura respecto a las decisiones de cobranza?

Tabla 6 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza / Decisiones De Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
DEFINITIVAMENTE SI	70	65%
PROBABLEMENTE SI	25	23%
DEFINITIVAMENTE NO	8	7%
PROBABLEMENTE NO	5	5%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

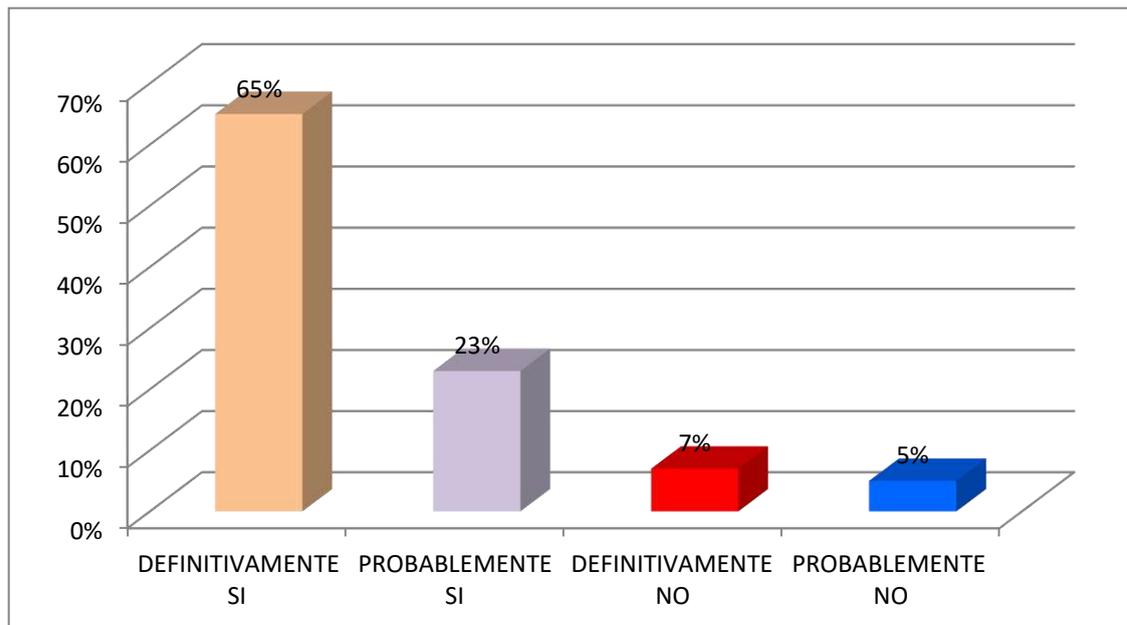


Figura 6 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza / Decisiones De Cobranza

Interpretación:

El 65% de los encuestados respondieron que definitivamente si, el 23% probablemente sí, el 7% probablemente no y el 5% definitivamente no.

Las Decisiones de la cobranza de los créditos otorgados por las Entidades Financieras referidas, a sus clientes deben ser tomas por las personas encargadas del proceso de la misma en forma oportuna y correcta, para evitar contratiempos cuando parte de los clientes no cumplan con efectuar las amortizaciones o pagos de los montos de dichos créditos, ello debe venir aparejado con las políticas relacionadas a la eficiente Gestión de los Créditos, ello significa anotar los principales acontecimientos en los registros individuales de los clientes considerados morosos evitando de esa forma emplear otras estrategias diferentes de la cobranza y tenerlos presentes cuando algunos de sus clientes vuelvan a solicitar préstamos.

7. ¿Con que frecuencia considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a los riesgos de cobranza?

Tabla 7 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Riesgos De Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
SIEMPRE	68	63%
MUCHAS VECES	20	18%
ALGUNAS VECES	14	13%
RARA VEZ	4	4%
NUNCA	2	2%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

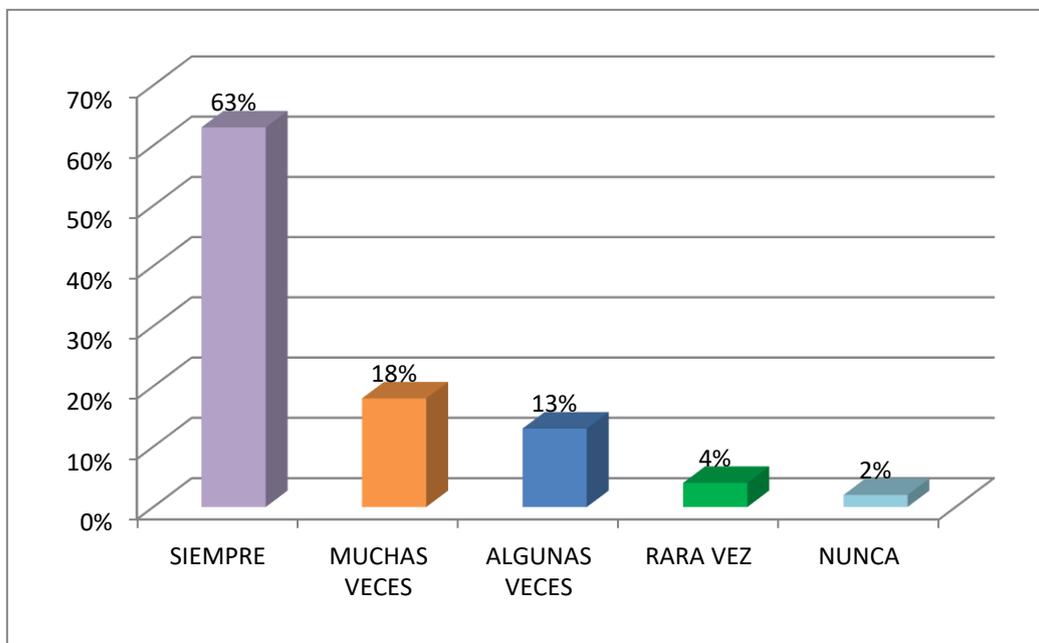


Figura 7 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Riesgos De Cobranza

Interpretación:

Los encuestados en un 63% respondieron que siempre, el 18% que muchas veces, el 13% algunas veces, el 4% que rara vez y el 2% que nunca.

Las personas encargadas de la Gestión de los Créditos que las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura deben cambiar su tradicional estil de gestión, por lo tanto deben organizar e implementar la Gestión del Riesgo Crediticio, ello va a permitir

identificar no solamente los riesgos que tiene los créditos otorgados, sino también los relacionados a los riesgos de su cobranza para poder identificarlos, evaluarlos, gestionarlos de manera eficiente para finalmente controlarlos, evitando de esa manera el posible riesgo de cobrar totalmente los montos de los créditos otorgados, debiendo complementarse con planes de cobranza debidamente elaborados.

8. ¿En qué medida considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a las estrategias de cobranza?

Tabla 8 La gestión de los créditos / proceso de cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
Si, en gran medida	71	66%
Parcialmente	26	24%
Si, en escasa medida	11	10%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

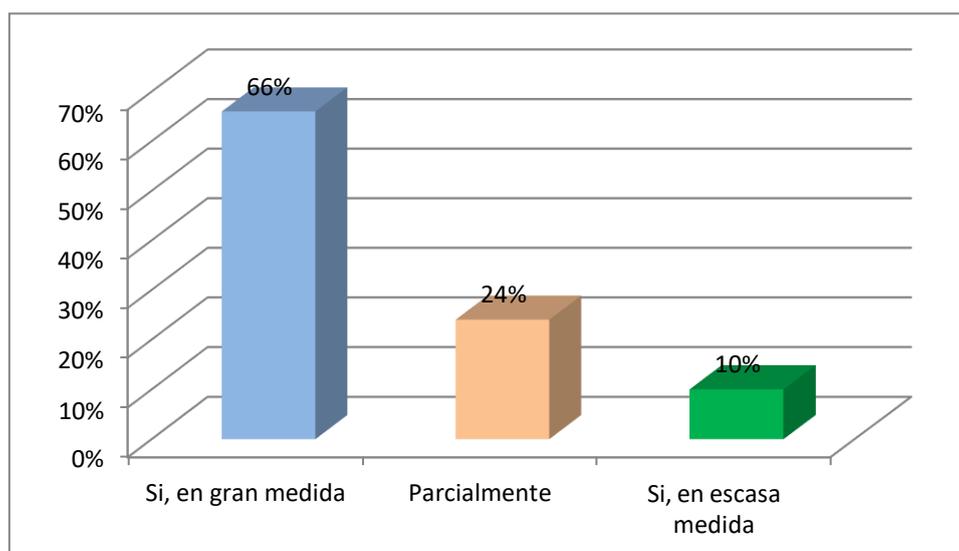


Figura 8 La gestión de los créditos / proceso de cobranza

Interpretación:

El 66% de los encuestados respondieron si, en gran medida, el 24% que parcialmente y el 10% que si, en escasa medida.

Una buena política de la Gestión del proceso de cobranza que deben considerar las personas encargadas de la misma en las respectivas organizaciones financieras referidas, es elaborar e implementar determinadas estrategias que al ser utilizadas cumplan con el objetivo específico de lograr el retorno de los préstamos en los plazos y fechas, así como los montos de los créditos otorgados a sus clientes, asegurando de esa forma posibles contingencias financieras que originen sobre costos, ello implicaría una seria posibilidad de emplear otras que implique una cobranza utilizando otros parámetros que en muchos de los casos puede originar efectos negativos.

9. ¿Considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a los costos de cobranza?

Tabla 9 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Costos De Cobranza

RESPUESTAS	Nº	%
DEFINITIVAMENTE SI	75	69%
PROBABLEMENTE SI	23	21%
DEFINITIVAMENTE NO	6	6%
PROBABLEMENTE NO	4	4%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

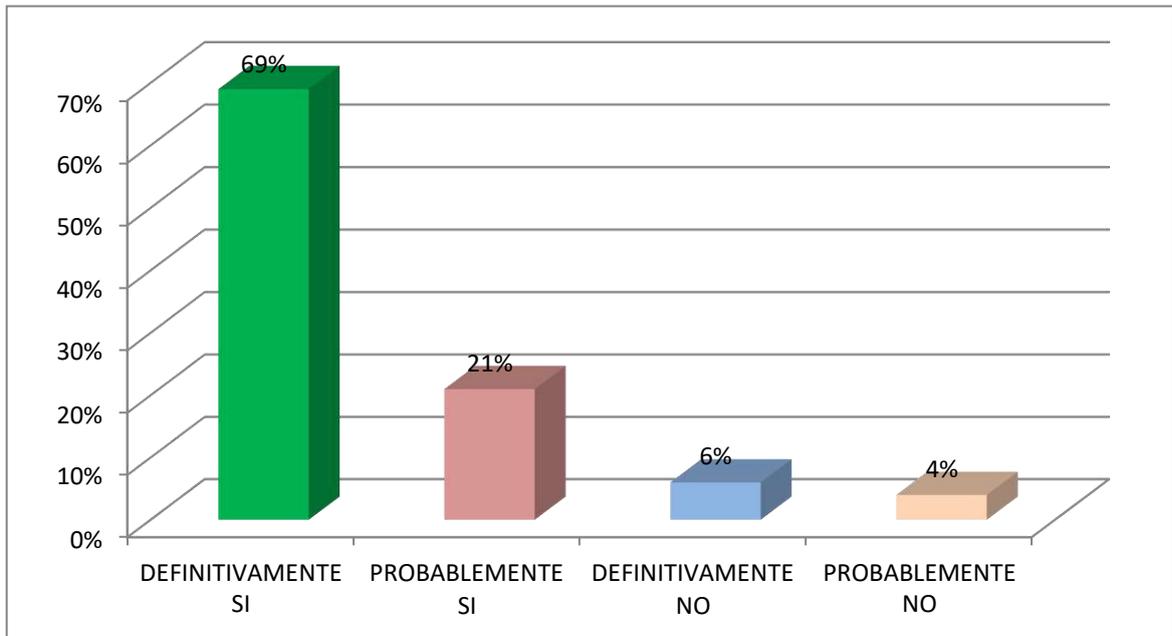


Figura 9 La Gestión De Los Créditos / Proceso De Cobranza /Costos De Cobranza

Interpretación:

Los encuestados en un 69% respondieron que definitivamente sí, el 21% probablemente sí, el 6% probablemente sí y el 4% definitivamente no.

Otros de los mecanismos importantes a considerarse por las Personas encargadas del proceso de cobranza de los Créditos otorgados por las organizaciones de la Provincia de Huaura que aparte de las políticas, estrategias y riesgos de cobranza, es lo relacionado a que existan otras estrategias organizadas e implementadas con la única finalidad de evitar en lo posible los costos complementarios de dicho proceso, ello equivaldría a disponer de efectivo para hacer frente al desplazamiento del personal y otros trámites complejos que pueden causar distracciones a otras actividades más importantes que realizan dichas Entidades Financieras.

10.¿Con qué frecuencia considera Usted que la Gestión de los Créditos tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a los procedimientos de cobranza?

Tabla 10 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/ Procedimientos De Cobranza

RESPUESTAS	N°	%
SIEMPRE	63	58%
MUCHAS VECES	24	22%
ALGUNAS VECES	13	12%
RARA VEZ	6	6%
NUNCA	2	2%
TOTAL	108	100

Fuente: La misma autora efectuó la estructuración

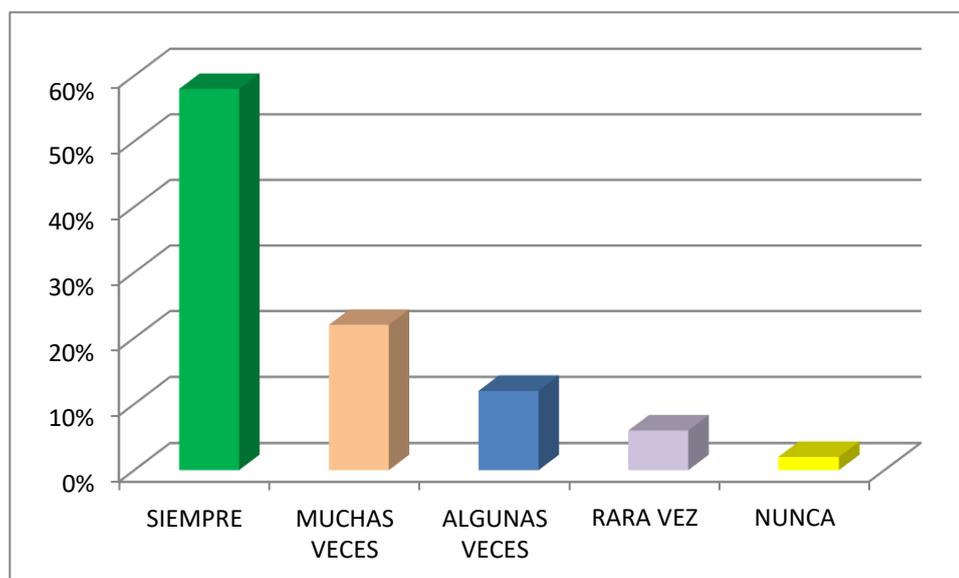


Figura 10 La Gestión De Los Créditos /Proceso De Cobranza/ Procedimientos De Cobranza

Interpretación

El 58% de los encuestados respondieron que siempre, el 22% que muchas veces, el 12% algunas veces, el 6% rara vez y el 2% nunca.

La Gestión del Proceso de Cobranza que deben de realizar las personas encargadas de la misma en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura aparte de establecer políticas, estrategias y posibles riesgos que pueden presentarse en dicho proceso es lo relacionado a la necesidad de elaborar , implementar y aplicar los procedimientos de cobranza que sean adecuados ordenados y efectivos que sea de pleno conocimiento de los clientes que reciben los créditos ello permitirá tener un control permanentes de los retornos de dichos créditos en los plazos, fechas y montos previstos en los contratos firmado por las partes, ello será garantía de un efectivo retorno de los créditos otorgados para evitar posibles contingencias financieras.

4.2 Contrastación de hipótesis

Con el proposito de comparar estas hipótesis se utilizó una prueba no paramétrica llamada χ^2 . Al respecto, han sido creadas una tabla de entrada doble que contenga toda la información que se requiere para el respectivo procesamiento, con base en el siguiente procedimiento

HIPÓTESIS PRINCIPAL

H1: La Gestión de los Créditos si influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura.

Ho: La Gestión de los Créditos no influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura.

TABLA 11**FRECUENCIAS OBSERVADAS**

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	5	12	4	0	1	22
Muchas Veces	14	41	5	1	2	63
Algunas veces	3	10	2	0	1	16
Rara vez	0	0	2	1	0	3
Nunca	0	0	3	1	0	4
TOTAL	22	63	16	3	4	108

FRECUENCIAS ESPERADAS

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	4.48	12.83	3.26	0.61	0.82	22.00
Muchas veces	12.83	36.75	9.33	1.75	2.34	63.00
Algunas veces	3.26	9.33	2.37	0.44	0.60	16.00
Rara vez	0.61	1.75	0.44	0.08	0.12	3.00
Nunca	0.82	2.34	0.60	0.12	0.12	4.00
TOTAL	22.00	63.00	16.00	3.00	4.00	108.00

Al respecto, ha sido empleada la ecuación estadística que se muestra seguidamente:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

En ese sentido, se puede apreciar que H_0 resulta verdadero X^2 , por consiguiente, continua una distribución que se acerca a la χ^2 con:

$$(5-1)(5-1) = 16,$$

Siendo el nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, la regla de decisión es la siguiente:

Ha sido rechazada la Hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.30

Para realizar el cálculo respectivo ha sido utilizada la siguiente fórmula estadística

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 41.27$$

Por consiguiente, la decisión estadística que se aprecia de acuerdo al empleo de la fórmula es:

$$41.27 > 26.30$$

Consecuentemente, la Hipótesis nula sufrió el rechazo mientras que la Hipótesis planteada tuvo aceptación

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: La Gestión de los Créditos si influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura respecto a la planificación de la cobranza.

H2: La Gestión de los Créditos no tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la planificación de la cobranza.

TABLA 12

FRECUENCIAS OBSERVADAS

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA/PLANIFICACIÓN DE LA COBRANZA				TOTAL
	Definitiv. Si	Probabl. Si	Definitiv. No	Probabl. No	
Definitivamente si	49	15	6	3	73
Probablemente si	15	1	2	1	19
Definitivamente no	6	2	1	0	9
Probablemente no	3	1	0	3	7
TOTAL	73	19	9	7	108

FRECUENCIAS ESPERADAS

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA/ PLANIFICACIÓN DE LA COBRANZA				TOTAL
	Definitiv. Si	Probabl. si	Definitiv. no	Probabl. No	
Definitivamente si	49.34	12.84	6.08	4.74	73.00
Probablemente si	12.84	3.34	1.58	1.24	19.00
Definitivamente no	6.08	1.58	0.75	0.59	9.00
Probablemente no	4.74	1.24	0.59	0.43	7.00
TOTAL	73.00	19.00	9.00	7.00	108.00

Considerandose el cálculo respectivo, ha sido considerada la formula siguiente

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Al respecto, se puede evidenciar en tanto Ho resulta verdadero X^2 , continua una distribución que se acerca a la χ^2 de la siguiente forma:

$$(4-1) (4-1) = 9$$

Por consiguiente, el nivel de significancia de 0.05, se efectuará tomando en cuenta la siguiente decisión:

Al respecto la Hipótesis nula (Ho) ha sufrido el rechazo cuanto el valor a los valores determinados de X^2 siempre que resulte superior o semejante a:

16.92

Con el propósito de realizar el cálculo respectivo se determinará:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 18.98$$

Por consiguiente, estadísticamente se ha tomado la decisión de que

$18.98 > 16.92$

En ese sentido la Hipótesis nula recibió el rechazo mientras la Hipótesis planteada tuvo aceptación

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H2: La Gestión de los Créditos si influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la organización de cobranza.

Ho: La Gestión de los Créditos no influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura respecto a la organización de cobranza.

TABLA 13**FRECUENCIAS OBSERVADAS**

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA/ ORGANIZACIÓN DE COBRANZA					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	6	14	2	2	0	24
Muchas veces	17	55	1	0	0	73
Algunas veces	1	2	2	0	1	6
Rara vez	0	2	0	0	1	3
Nunca	0	0	1	1	0	2
TOTAL	24	73	6	3	2	108

FRECUENCIAS ESPERADAS

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA/ ORGANIZACIÓN DE COBRANZA					TOTAL
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Rara vez	Nunca	
Siempre	5.33	16.22	1.33	0.67	0.45	24.00
Muchas veces	16.22	49.34	4.06	2.02	1.36	73.00
Algunas veces	1.33	4.06	0.33	0.17	0.11	6.00
Rara vez	0.67	2.02	0.17	0.08	0.06	3.00
Nunca	0.45	1.36	0.11	0.06	0.02	2.00
TOTAL	24.00	73.00	6.00	3.00	2.00	108.00

Para poder realizar el cálculo respectivo ha sido empleada la formula estadística que se detalla seguidamente;

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Podemos apreciar en cuanto Ho es verdadero X^2 , prosigue distribuciones que se aproximan a la χ^2 con

$$(5-1)(5-1) = 16$$

Presentándose niveles significantes de 0.05, consecuentemente, se aplicará la regla que lo decida, la misma que se puede apreciar seguidamente:

Al respecto la Hipótesis nula (Ho) se rechazó en cuanto sus valores determinados de X^2 resulte superior o semejante a

26.30

Para poder realizar el cálculo respectivo se empleará la formula siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 64.87$$

En ese sentido la decisión estadística que se aprecia es que

$64.87 > 26.30$

Consecuentemente, la Hipótesis nula se rechazó y es aceptó la Hipótesis planteada

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H3: La Gestión de los Créditos si influye en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la ejecución de cobranza.

Ho: L Gestión de los Créditos no tiene influencia en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura en cuanto a la ejecución de cobranza.

TABLA 14

FRECUENCIAS OBSERVADAS

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA/ EJECUCIÓN DE COBRANZA			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
	Si, en gran medida	62	13	
Si, en forma parcial	15	1	0	16
Si, en escasa medida	4	2	5	11
TOTAL	81	16	11	108

FRECUENCIAS ESPERADAS

LA GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS	PROCESO DE COBRANZA/ EJECUCIÓN DE COBRANZA			TOTAL
	Si, en gran medida	Si, en forma parcial	Si, en escasa medida	
	Si, en gran medida	60.75	12.00	
Si, en forma parcial	12.00	2.37	1.63	16.00
Si, en escasa medida	8.25	1.63	1.12	11.00
TOTAL	81.00	16.00	11.00	108.00

Al respecto se puede apreciarla ecuación estadística que ha sido utilizada para el cálculo respectivo

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Por ello apreciaremos que cuando Ho ha resultado verdadero X^2 , proseguirá distribuciones que se aproximen a la χ^2 con:

$$(3-1)(3-1) = 4$$

Podemos apreciar que los niveles de significancia es 0.05, consecuentemente, la regla de decisión se puede apreciar seguidamente:

Al respecto, la Hipótesis nula (H_0) tuvo rechazo, referente al valor determinado de X^2 toda vez que resulte superior o semejante a 9.49

Para el hallazgo tenemos la ecuación:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 17.80$$

En consecuencia, la decisión estadística que se aprecia es:

$$17.80 > 9.49$$

Por consiguiente, la Hipótesis nula ha sido rechazada y tuvo aceptación la Hipótesis alterna.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

De acuerdo a lo fundamentado en los hallazgos analizados y presentados de acuerdo al estudio efectuado ha sido demostrado que la Gestión de los Créditos tiene influencia de forma significativa, positiva y relevante en el Proceso de su Cobranza en las Entidades Financieras, por cuanto las políticas con que cuentan dichas entidades considera una conjunto de normativas, métodos, estrategias para la evaluación de los créditos, sus niveles de aprobación y la decisión de otorgar préstamos a sus clientes lo que ejerce un impacto positiva también en las políticas de cobranza, cuyo proceso debe permitir planificar, organizar, ejecutar y control sus cobranzas tratando en lo posible de materializar el retorno de dichos créditos en las condiciones pactadas entre las partes en lo que se refiere a sus montos, plazos y fechas de pagos evitando de esa manera posibles contingencias financieras que puedan aparecer posteriormente.

En cuanto a la Hipótesis principal considerandose a los autores citados, se hallaron semejanzas con Figueroa, M. (2018) en el sentido de que las Entidades Financieras en su mayoría han estado utilizando nuevos modelos para la Gestión de los Créditos concedidos al público que lo requiera, por lo tanto están utilizando la Gestión de Riesgo crediticio para identificar y evaluar los posibles riesgos con la finalidad de que una vez otorgados también se articulen a determinados procesos de sus cobranza con el fin de asegurar de manera efectiva el cumplimiento de los elementos básicos de la administración de tal forma que aseguren y garanticen el retorno de dichos créditos, ello significa registrar información personalizada por cada cliente de manera

que se puede efectuar una categorización de los clientes sujetos de créditos y los que no lo son para tenerlos en cuenta cuando puedan solicitar nuevos créditos.

En cuanto a lo referido en la primera Hipótesis específica considerándose a los investigadores citados, han sido encontrada similitudes con Guerrero, E. (2019) en lo que se relaciona a que el si bien es cierto que las Entidades Financieras priorizan en gran medida la Gestión de los Créditos para efectos de otorgar préstamos a sus clientes utilizando políticas y estrategias en cuanto se refiere a que los que han sido solicitados prestan las garantías del caso para ser aprobados y otorgados, sin embargo deben articularla a nuevas estrategias para sus procesos de su cobranza especialmente cuando se trata de planificar las mismas para que el retorno de los crédito concedidos retornen en base a las condiciones definidas en los contratos firmados por las partes evitando de esa manera dificultades que pueden ocasionar sobre costos financieros innecesarios.

En cuanto a la segunda Hipótesis específica han sido encontradas las similitudes con Human, G. (2019) en cuanto a que siendo la principal función de las Entidades Financieras los servicios financieros prestados en sus múltiples formas en los casos específicos del otorgamiento de créditos a sus clientes necesariamente deben contar con eficientes Gestiones de los Créditos, ello conlleva a la utilización de nuevas estrategias para sus procesos de sus cobranzas que debe tener como soporte a sus políticas que deben consistir no solamente en una óptima y adecuada de todos los procesos administrativos, en igual medida para poder concretar ello se debe movilizar todos aquellos recursos necesarios para hacer efectiva la devolución de los créditos en las condiciones pactadas de antemano, evitando posibles contingencias debido a que puedan existir muchos riesgos en el retorno de los mismos en los plazos previstos.

Según lo correspondiente a la tercera Hipótesis específica se encontraron similitudes con el trabajo del investigador: Mucha, M. (2019) el cual ha afirmado al respecto que las Gerencias de las Entidades Financieras teniendo en cuenta su principal actividad que es el otorgamiento de préstamos a sus clientes necesariamente deben organizar e implementar Gestiones de Créditos eficientes en base a la existencia de adecuadas políticas y estrategias altamente positivas que constituyan el soporte básico de las garantía brindadas por sus clientes y los métodos de aprobación y concesión de los créditos en base a las condiciones existentes, por lo tanto debe complementar con un ordenado proceso de sus Cobranzas que debe sustentarse no solo para planificar y organizar la cobranza, sino también para ejecutar, a través de determinadas tácticas que aseguren oportunamente y efectiva que los créditos puedan retornar acertadamente en sus montos, plazos y fechas definidas en los contratados aceptados y firmados por las partes correspondiente que deben ser sostenibles en el tiempo y el espacio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- a.** Para las Entidades Financieras en general entre las cuales se encuentran las Empresas que efectúan sus actividades de servicios financieros en sus diversas manifestaciones, la Gestión de los Créditos es un aspecto de mucha importancia, por lo tanto deben contar con políticas adecuadas para efectuarla con eficiencia, ello implica además articularla con un similar proceso de la cobranza de dichos créditos concedidos a las personas que lo requieren posibilitando el empleo de estrategias, gestión de riesgos crediticios y procedimientos que implica un conjunto de actividades las que deben ser planificadas, organizadas ejecutadas y controladas para hacerlo efectivo, evitando que en futuro puedan originar contingencias financieras, sobre costos financieros y otros problemas que originarían distracciones en el cumplimiento de otras actividades financieras debidamente programadas.

- b.** El Proceso de la Cobranza de los Créditos concedidos a las personas que lo requieren por parte de esa organizaciones, debe ser eficiente, ello implica que se encuentre debidamente articulado a la Gestión de los mismos, para el efecto debe contar con adecuadas políticas de cobranza, posibles riesgos existentes, estrategias y procedimientos efectivos con la finalidad de obtener sus propósitos perseguidos en cuanto al retorno de dichos créditos en los montos plazos y fechas programadas que de manera específica se encuentran contenidos en los contratos firmados por ambas partes, para hacerla efectiva dicho proceso se debe

planificar de forma sistemática y óptima las actividades de cobranza evitando con ello posteriores inconvenientes.

- c.** La eficiente Gestión de los Créditos por parte de los responsables encargados de la misma en las Entidades Financieras referidos, lo cual implica también de manera simultánea que esté articulada a un proceso de su cobranza respecto a los préstamos otorgados a sus clientes, ello debe implicar las actividades de cobranza planificadas, sino también organizadas, para efectos de movilizar sus recursos materiales, humanos y financieros con el propósito de que de manera posterior se haga efectiva el retorno de los créditos otorgados en cumplimiento de los acuerdos de ambas partes que figuran en los contratos respectivos para asegurar de esa forma la ejecución posterior.

- d.** El otorgamiento de créditos representa para las Entidades Financieras referidas a uno de sus principales servicios financieros por lo tanto deben contar con una Gestión eficiente de los mismos que han sido otorgados a sus clientes después de considerar que cumplen con todos los requisitos y requerimientos, la misma debe complementarse con la existencia de un adecuado Proceso de su Cobranza, el mismo debe comprender un conjunto de actividades las que no solamente deben estar planificadas y organizadas, sino también debidamente ejecutadas con el fin de brindar la garantía y la seguridad respecto al retorno de dichos créditos, en ese sentido deben utilizarse adecuadas estrategias y procedimientos que garanticen efectuar un contacto con los clientes para evitar cumplir con sus responsabilidades que se indican en los contratos.

6.2 Recomendaciones

- a. Teniendo en cuenta que es el otorgamiento de préstamos resulta constituir en su principal actividad consistente en la prestación de servicios financieros se sugiere a los responsables de conducir estas organizaciones, priorizar y mostrar el interés debido en organizar e implementar una adecuada y efectiva Gestión de los Créditos para articularla con un ordenado proceso de cobranza que pueda implicar la utilización de todas la etapas de la administración, sobre todo en la cobranza a fin de efectivizar el retorno de los créditos otorgados a sus clientes en los montos, plazos y fechas que figuran en los contratos firmados entre las partes para evitar futuras contingencias financieras.

- b. Considerando que el Proceso de Cobranza es básico y fundamental cuando se trata de prestar determinados servicios financieros se sugiere a los responsables de conducir las Entidades Financieras referidas las cuales deben brindarle la trascendencia que corresponde a fin de que las actividades de cobranza debe ser adecuadamente planificadas debiendo tenerse en cuenta al momento de elaborar sus políticas, estrategias y procedimientos que deben estar articulados a la Gestión de los créditos concedidos a las personas que lo requieran, el hecho de planificar en forma oportuna dicha cobranza configura la seguridad y garantizar de preveer el cumplimiento de los compromisos pactados entre las partes evitando con ello posibles contingencias financieras futuras.

- c. La prestación de determinados servicios financieros entre los cuales se considera el otorgamiento de préstamos, se sugiere a los responsables de conducir las Entidades Financieras referidas, que así como deben priorizar la existencia de

una eficiente Gestión de los créditos concedidos a las personas después de ser aprobados seguimiento los procedimientos establecidos, en forma paralela deben darle también la importancia a que se cuente una adecuado, ordenado y sistematizado proceso de su cobranza que debe contener no solamente sus actividades planificadas, sino también debidamente organizadas que implique una movilización efectiva del total de requerimientos en cuanto a los recursos que garanticen su posterior ejecución.

- d.** Se sugiere a los Directivos de las Financieras correspondientes, que al ser la prestación de adecuados servicios financieros una de sus principales actividades debe mostrar el interés en contar con adecuadas políticas de Gestión de los Créditos concedidos a las personas que lo requieran, así como con políticas de cobranza efectivas de manera tal que constituyan el soporte del proceso de dicha cobranza con la finalidad de él mismo considere la planificación, organización y ejecución de la misma que a la vez resulte sostenible en el futuro haciendo posible con ello la seguridad de que los clientes cumplan con sus compromisos pactados respecto al pago de los préstamos en los montos, plazos y fechas pactadas por las partes.

REFERENCIAS

7.1 Bibliografía

- Alegria, M. (2017). *La Gestión de Recibos y su Impacto en la Liquidez en las Empresas SAC de Bisagras Peruanas, Distrito de Ate*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Altuna, J. (2016). *Municipal Taxese . Lima. Peru.: Edittorial el Universos SAC*.
- Arias, G. (2021). *Determinación de impagos y su impacto Pérdidas de Financiera Credinka en la Ciudad del Cusco*. Cusco: Universidad San antonio de Abad.
- Avalos, J. (2017). *Investigación sobre la gestión de cobro de carteras de préstamos de grandes bancos privados en Ecuador*. Colombia: Universidad de los Andes.
- Coronel, M. (2019). *Designer tof ta debtt collecttion managementt model tin thet Alianza del Valle Savingst tand Creditt Cooperattive. Ecuador: Simon Bolivar Andean Universitty*.
- Costa, J. (2019). *Administración Bancaria. . Lima: Editorial Instituto de Formación Bancaria*.
- Díaz, L. (2020). *Gestión de Cobranzas: Un Enfoque Teórico desde el Ámbito Financiero*. Lima: Universidad Union .
- Egoavil, E. (2020). *La Gestión Financiera como Factor de Control de Riesgos para Clientes de Fondos de Ahorro y Préstamo en el Municipio de Huancayo, Provincia de Huancayo*. Huancayo: Universidad del Centro.
- Figueroa, M. (2018). *Gorod Financials Practtices tin Business Creditt Risk Managementt tin thet Banking Sectors*. Lima: Universidad Catolica del Peru.

- Guerrero, E. (2019). *Implementación de estrategias de cobro de deudas para reducir el índice de morosidad de la financiera Mi Banco Pedro Ruiz*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Huaman, G. (2019). *Propuesta de Modelo de Gestión de Cobro de Acciones Vencidas por Instituciones Mi Banco de Celendín-Cajamarca*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Lisette, G. (2020). *Optimización de la gestión de cobranza en la empresa DELCORP S.A*". Ecuador: Pontificia Universidad Católica.
- Marroquin, M. (2019). *Creditt Recovery Strategegies applicabler tot thet overduer potrtfolio tof thet Kolquet tet Inversiones Savings tand Creditt Cooperattive*.Arequipa: Universidad Nacional San Agustín.
- Mucha, M. (2019). "Análisis y recomendaciones para mejorar el proceso de evaluación crediticia en el gran sector corporativo de los bancos comerciales peruanos". Lima: Universidad del Pacífico.
- Ramos, J. (2020). *Los Estados Financieros*. México.: Editorial Ediciones Contables y Administrativas.
- Rebolledo, P. y. (2020). *Structuret tof thet Creditt Markett tand Intterest Rattes: Atn approach tot thte Microfinancets segmentt*.
- San.Martin, M. (2017). 9. *San Martín, M. (2017). Algunos Temas Relevantes en la Teoría Bancaria. Recuperado y Disponible en <https://e-archivo.uc3m.es>*.
- Superintendencia, d. B. (2021). *Superintendencia*. Obtenido de Qué son las Entidades Financieras: Recuperado y disponible en: <https://www.sbs.gob.pe>

ANEXOS

En la entrevista a efectuarse en la muestra correspondiente se utilizó el siguiente cuestionario:

1. ¿Con que frecuencia considera Usted que la Gestión de los Créditos influye en su Proceso de Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura?

- a. Siempre () b. Muchas veces () c. algunas veces ()
d. Rara vez () e. Nunca ()

2. ¿Considera Usted que la Gestión de los Créditos influye en su Proceso de Cobranza en las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura respecto a la planificación de la cobranza?

- a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()
c. Definitivamente no () d. Probablemente ()

3. ¿Con qué frecuencia considera usted que la Gestión de los Créditos influye en su Proceso de Cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a organización de la cobranza?

- a. Siempre () b. Muchas veces () c. algunas veces ()
d. Rara vez () e. Nunca ()

4. ¿En qué medida considera Usted que la gestión de los Créditos influye en su Proceso de cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a la ejecución de la cobranza?

- a. Sí, en gran medida () b. Si, en forma parcial ()
c. Si, en escasa medida ()

5. ¿Considera Usted que la que la gestión de los Créditos influye en su Proceso de cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto al control de cobranza?

- a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()
c. Definitivamente no () d. Probablemente ()

6. ¿Considera Usted que la gestión de los Créditos influye en su Proceso de cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a las decisiones de cobranza?

- a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()
c. Definitivamente no () d. Probablemente ()

7. ¿Con qué frecuencia considera usted que la Gestión de los Créditos influye en su Proceso de Cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a los riesgos de cobranza?

- a. Siempre () b. Muchas veces () c. algunas veces ()
d. Rara vez () e. Nunca ()

8. ¿En qué medida considera Usted que la gestión de los Créditos influye en su Proceso de cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a las estrategias de cobranza?

- a. Sí, en gran medida () b. Si, en forma parcial ()
c. Si, en escasa medida ()

9. ¿Considera Usted que la gestión de los Créditos influye en su Proceso de cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a los costos de cobranza?

- a. Definitivamente si () b. Probablemente si ()
- c. Definitivamente no () d. Probablemente ()

10. ¿Con qué frecuencia considera usted que la Gestión de los Créditos influye en su Proceso de Cobranza en las Entidades de la Provincia de Huaura respecto a los procedimientos de cobranza?

- a. Siempre () b. Muchas veces () c. algunas veces ()
- d. Rara vez () e. Nunca ()

DR MARCO LIBORIO OYOLA DIAZ
ASESOR

Dr. SANTOS BENITO SANCHEZ GARCIA
PRESIDENTE

M(a). ANA MARÍA PERALTA MINCHOLA
SECRETARIO

M(o). CARLOS JORGE SOLIS HUERTAS
VOCAL