



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÒN DE
EMPRESAS

RELACIÒN ENTRE LOS NIVELES DE RECUPERACIÒN Y
CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO
AZTECA DE VENTANILLA - 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÒN**

AUTOR

AQUIÑO LOPEZ VICTORIA DEL JESUS

ASESOR

Dr. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO

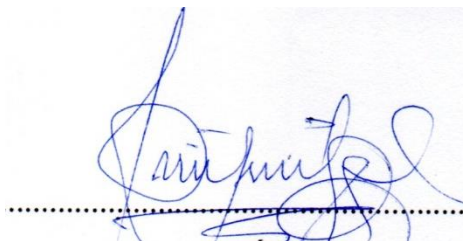
LÍNEA DE INVESTIGACIÒN

FINANZAS

LIMA-PERÚ

2016

Página de Jurado



Dr. DIAZ SAUCEDO ANTONIO

PRESIDENTE



Dr. NERIDA REY CORDOVA

SECRETARIO



Dr. FERNANDEZ SAUCEDO NARCISO

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por permitir cumplir con cada uno de mis objetivos. A mis padres Juan y Neli, por su apoyo incondicional, a mi pedacito de vida que es el principal motor y motivo de culminar esta investigación.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por cada sacrificio hecho por mí. A mi maestro por ser un guía e impulsarme ser constante y perseverante.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Victoria Del Jesús Aquino López con DNI N° 75823831, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Noviembre del 2016.



.....
Victoria Del Jesus Aquino Lopez

DNI: 75823831

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Relación Entre Los Niveles De Recuperación Y Cumplimiento De Créditos En La Entidad Financiera Banco Azteca De Ventanilla - 2016 ", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor (Victoria Del Jesús Aquino López)

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas con el tema	14
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1. Problema General	20
1.4.2. Problemas Específicos	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Objetivos	21
1.6.1. Objetivo General	21
1.6.2. Objetivos Específicos	22
1.7. Hipótesis	22
1.7.1. Hipótesis General	22
1.7.2. Hipótesis Específicos	22
2. METODOLOGIA	23

2.1. Diseño, tipo y nivel de la investigación	24
2.1.1. Diseño de la investigación	24
2.1.2. Tipo de investigación	24
2.1.3. Nivel de la investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	26
2.3.1. Población	26
2.3.2. Muestra	26
2.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos	26
2.4.2. Validez	27
2.4.3. Confiabilidad	27
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
3. RESULTADOS	30
3.1. Prueba de normalidad	31
3.2. Prueba de Hipótesis	31
3.3. Análisis Descriptivos	34
4. DISCUSIÓN	37
5. CONCLUSIONES	42
6. RECOMENDACIONES	44
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
ANEXOS	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer el nivel de relación entre la recuperación y cumplimiento de crédito de la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla en el año 2016 se ha realizado con una investigación aplicada no experimental para determinar los factores que influyen de una manera directa con la recuperación de cartera teniendo en cuenta la gestión de cobranza y políticas de crédito.

Para esta investigación se determinó que en el distrito de Ventanilla - Callao, en la entidad financiera Banco aztecas del distrito de Ventanilla trabajan 30 colaboradores entre hombres y mujeres.

En base a esto la muestra es toda la población cantidad donde 30 son el número de personas a tomar en cuenta para aplicar la técnica de la investigación para la cual seleccionamos la encuesta y nuestro instrumento fue el cuestionario basándonos en preguntas cerradas con escala de clasificación para poder determinar el nivel de relación entre la recuperación y el cumplimiento de créditos.

Palabras Claves: Recuperación, Cumplimiento, Políticas de crédito, Gestión de cobranza

ABSTRACT

The present research aims to know the level of relationship between the recovery and compliance of credit of the bank Azteca of the district of the window in the year 2016 has been carried out with non-experimental applied research to determine the factors that influence in a way Direct with the portfolio recovery taking into account collection management and credit policies.

For this investigation it was determined that in the district of Ventanilla - Callao, in the financial institution Aztec Bank of the district of Ventanilla work 30 collaborators between men and women.

Based on this the sample is the entire population amount where 30 are the number of people to be taken into account to apply the research technique for which we selected the survey and our instrument was the questionnaire based on closed questions with rating scale for To be able to determine the level of relationship between recovery and credit compliance.

Keywords: Recovery, Compliance,

I. INTRODUCCION

La investigación del nivel de relación entre la recuperación y el cumplimiento de créditos de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla, tuvo como finalidad buscar una solución frente a la pérdida de normalidad, ya que en la actualidad la caída de la cartera genera grandes pérdidas para la empresa y para los colaboradores.

El presente trabajo de investigación tuvo la siguiente estructura:

El Capítulo I: INTRODUCCIÓN, comprendió la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

El Capítulo II: MÉTODO, comprendió el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El Capítulo III: RESULTADOS

El Capítulo IV: DISCUSIÓN

El Capítulo V: CONCLUSIÓN

El Capítulo VI: RECOMENDACIONES

El Capítulo VII: REFERENCIAS, comprendió instrumentos, validación de los instrumentos.

1. 1 Realidad Problemática

Banco Azteca es una entidad financiera Mexicana fundada en octubre del 2002, lleva 14 años brindando créditos a la base de la pirámide, ya que se dedica a otorgamiento de créditos al sector socioeconómico E, y cubre los créditos de electrodomésticos de Elektra, el público objetivo está formado por las amas de casa, emprendedores, minoristas y mayoristas, así se les da las facilidades de pago, en cuotas pequeñas semanales, y manejan un horario de 12 horas de lunes a domingo para así lograr que los clientes puedan realizar sus pagos puntualmente.

El problema que presenta en la actualidad la entidad financiera Banco Azteca son los bajos niveles de recuperación , situación realmente alarmante debido a que en un periodo (18/2016) solo se tiene una recuperación de s/.2,559.00 de una cuota de s/.359,469.00 reflejando las grandes pérdidas.

Esta situación viene generando como efectos más importantes la pérdida de normalidad, caída de créditos en Procuraduría de Cobranza Judicial y la disminución de personal por motivos de baja rentabilidad.

A consecuencia del problema ya presentado, el estudio se realizara en referencia a la relación entre los niveles de recuperación y el cumplimiento de créditos en la entidad financiera banco azteca del distrito de ventanilla – 2016 para descubrir en qué niveles se encuentran y cuáles son las causas principales que ocasionan este problema.

Por lo siguiente establecer las políticas de crédito correctamente son necesarias para el otorgamiento de un crédito es así donde se logrará minimizar los riesgos de morosidad y poder implementar el modelo de evaluación hacia los clientes midiendo así su economía, por medio los siguientes indicadores de liquidez, solvencia, estabilidad, actividad y rentabilidad. Según la información obtenida se podrá tomar la decisión de otorgamiento o rechazo del crédito. Por otro lado se necesita implementar las políticas de cobranza para así poder tener una mejor documentación y control de procedimientos para recuperación de la cartera

1.2 TRABAJOS PREVIOS:

1.2.2 INTERNACIONALES:

Ibarra, López, García, Quintero y Badillo (2013), en su tesis para obtener su titulación de ingeniero en computación titulada: Sistema de recuperación de cartera vencida de una institución bancaria. Tiene como principal objetivo promover apoyo a los ejecutivos de cobranza de la institución bancaria, encargados de la remediación de cartera vencida para la adecuada asignación de planes y programas de pagos de acuerdo a las políticas definidas por las instituciones financieras. Se concluye en:

- El sistema reduce de manera considerable el tiempo en las negociaciones que se hacen con el cliente, derivando esto en una mayor productividad de los ejecutivos de cobranza.

Parrales (2013), en su tesis de maestría “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza” tiene como objetivo principal identificar las principales causas por las que los beneficiarios de crédito educativo se atrasan en el pago del crédito. Tomando así una de sus conclusiones por ser la más importante:

- El proceso de cobranza presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranza, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Posada (2012), en su tesis de licenciatura “Liquidez y recuperación de cartera en CMA y CGM”, tiene como objetivo principal determinar los factores fundamentales que se van a tener en cuenta en la asignación de crédito teniendo en cuenta las Global Account cerradas en Casa Matriz las cuales ya vienen con condiciones predeterminada.. Y se toman como principales conclusiones las siguientes:

- El cobro de la cartera en CMA CGM no se está haciendo de manera apropiada, por lo cual es necesario implementar el sistema de recaudo por

medio de los Bancos asociados para que refleje el ingreso del dinero de manera inmediata.

- El objetivo del área financiera debe ser recuperar el 100% de la cartera vencida bajo un sistema de presión y estudio de las condiciones y capacidades de pago del cliente.

1.2.3 NACIONALES

Aguilar (2013), en su tesis para obtener el título profesional de contador público “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012”, tiene como objetivo principal Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. y se toma como principal conclusión la siguiente:

- Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas.

Maicelo y Rodríguez (2013) en su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público “Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho”, tiene como objetivo principal Determinar la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho. Y se toma como principales conclusiones las siguientes:

- “Si aplicáramos adecuadamente las políticas de crédito y cobranzas relacionadas a la gestión de las cuentas por cobrar entonces tendrán efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho.”

Uceda y Villacorta (2014), en su tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público titulada: Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l. en la ciudad de lima periodo 2013. Donde su objetivo principal es determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes en la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima en el periodo 2013.Y se toma como principal conclusión la siguiente:

- Se determinó que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA:

1.3.1 RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Los préstamos acumulados al 2016 se encuentran estancados, debido a esto recurre a la recuperación de créditos, la cual es, una actividad muy complicada ya que tiene como principal objetivo recuperar el cobro de los créditos otorgados a clientes que rechazan cumplirlo. La recuperación de crédito es muy importante para las empresas que se dedican al rubro de préstamos, ya que, es aquí donde recuperan su rentabilidad por medio de los cobros a los clientes que están incumpliendo con los pagos respectivos.

Cruz (2016) Indica que, la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspecto financiero .(p1)

1.3.2 CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS

El cumplimiento de crédito es la realización del pago efectivo del préstamo adquirido por el cliente a la entidad financiera, cancelando así la deuda con esta y culminando con el contrato firmado de manera responsable. Por otro

lado el cumplimiento efectivo de los créditos aumenta la rentabilidad de la empresa así como el nivel de confianza del cliente, siendo visto así como una persona cumplida y responsable frente a la entidad, abriendo así las posibilidades de nuevos de nuevas recompra.

Esnaola (2010) indica que “el cumplimiento de la obligación es la realización efectiva de la prestación debida. Por eso, el cumplimiento es la causa más normal de extinción de las obligaciones.”(p.1)

POLÍTICAS DE CRÉDITO

Las políticas de créditos son aquellas normas que regulan el proceso del surtimiento de un crédito, cada entidad financiera tiene su método de Selección de clientes, los cuales tienen que cumplir con los requisitos que pide esta entidad, para realizar un desembolso. Las políticas de Crédito son muy importantes para la entidad financiera puesto que, gracias a estas se puede llegar a dar el surtimiento de un buen crédito, siempre y cuando los asesores financieros sigan el proceso de evaluación a los clientes correctamente.

Por otro las empresas que no tienen sus políticas de crédito bien establecidas son las que normalmente siempre se van a la quiebra, debido a que su cartera de morosidad aumente considerablemente, por no haber tenido bases establecidas al momento de surtimiento de crédito, otorgando así los créditos de manera inconsciente o solo por hacer crecer su cartera de clientes.

Valle (2009) indica que “Las políticas de crédito [...] vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.” (p. 43)

GESTIÓN DE COBRANZA

La Gestión de cobranza es un proceso clave que mantiene a los clientes pendientes sobre sus cuotas vencidas o por vencer. Manteniendo así la puntualidad de los pagos en los clientes, abriendo la posibilidad de nuevos reembolsos y disminuyendo la morosidad de la cartera.

La gestión de cobranza es también un proceso riguroso para los gestores de cobranza y tienen que ser continuamente evaluados por su jefe inmediato, se debe de plantear estrategias claves para la cobranza, tales como gestiones en grupo, o gestiones con el gerente del área de recuperación, de esta manera se obtendrán mejores resultado, los gestores de cobranza son pieza clave para la recuperación de un crédito caído y deben de tener claro qué función cumplen en la gestión de cobranza que realizan.

In Sight (2008) indica que “La Cobranza [...] es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes”. (p.1)

RECURSOS HUMANOS

El recurso humano es el bien más valioso que una empresa tiene debido a que es este el motor de la compañía, por ello, la empresa debe de dar todos los beneficios que necesiten los colaboradores enriqueciéndolos humana y técnicamente.

Los colaboradores son el primer contacto con el cliente, por esta razón deben de estar capacitados y motivados constantemente, a su vez deben de darles las herramientas necesarias para que cumplan con su labor de manera eficiente y eficaz. Mejorando así los resultados, las metas trazadas por la empresa, y aumentando la rentabilidad para ella, beneficiándose así ambas partes.

Eslava (2013) indica que el personal es el activo más valioso que posee cualquier empresa. Por ende, debe ser tratado y conducido tal que se consiga su más elevado rendimiento. (p. 26)

SITUACIÓN FINANCIERA

La situación financiera determina el grado de rentabilidad en el que se encuentra una empresa, así mismo evalúa la solvencia económica de las personas naturales de manera simple, estudiando los ingresos y egresos que estos generan mensualmente.

Ortega (2008) indica que el análisis se enfoca principalmente en determinar su grado de solvencia, la fase de su desarrollo, la estabilidad de su situación financiera y su rentabilidad. (p. 2).

RENDIMIENTO LABORAL

El rendimiento laboral es el resultado de una actividad designada por la empresa donde el colaborador utiliza su fuerza mental o físico según las metas u objetivos planteados por esta, beneficiándose mutuamente.

Según Pérez y Merino (2014), indican que “[...] el rendimiento laboral es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo, con relación a los recursos disponibles. [...]”

SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral es un indicador muy importante, ya que, según la actitud que el colaborador ponga a su puesto de trabajo, la productividad de la empresa mejorará, si tenemos colaboradores satisfechos, realizarán una buena labor buscando eficiencia y eficacia, pero si tenemos colaboradores insatisfechos, la empresa generará baja productividad ya que no están realizando su trabajo adecuadamente.

Según Robbins (1988), indica que “la satisfacción laboral con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. [...]”

SOLVENCIA ECONOMICA

Es la capacidad que tienen las personas para cumplir con sus obligaciones, es decir es el respaldo que tienen para poder cubrir los gastos de una empresa o personales.

ESTABILIDAD ECONOMICA

La estabilidad económica es una situación favorable para una persona natural o para una entidad, ya que, se refleja hay un equilibrio económico, donde se puede solventar gastos y existen menos riesgos de pérdida.

Las finanzas (2004), se considera que” la estabilidad económica es una situación deseable porque en un período de estabilidad la incertidumbre a la que se enfrentan los agentes económicos es mucho menor. [...]”

SELECCIÓN Y NORMAS DE CREDITO

Cada entidad o persona natural debe de tener designado un modelo de reglamento de normas de crédito, ya que, ayudara a poner filtros al momento de prestar algún servicio o producto minimizando riesgos de perdidas, a su vez incrementa la cartera de clientes y mantiene una alta rentabilidad para la empresa .

Lawrence (2003), indica que “La selección de cobro supone la aplicación de técnicas para determinar que cliente deben recibir el crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararlas con las normas de créditos, los requisitos mínimos de la empresa para extenderle crédito a un cliente.”

GARANTIAS

Las garantías son aquellas que toman la entidad o una persona natural, como respaldo, sobre alguna adquisición que un cliente solicite, es una forma de asegurar que el patrimonio está seguro.

Según Machicado (2013) indica que es una institución de Derecho Público de seguridad y de protección a favor del individuo, la sociedad o el Estado que dispone de medios que hacen efectivo el goce de los derechos subjetivos frente al peligro o riesgo de que sean desconocidos.

MOROSIDAD

La palabra morosidad está siendo muy utilizada hoy en día en las entidades financieras, puesto que, a medida que incrementan los surtimientos de créditos, incrementan los niveles de morosidad, ya que existen cuentas incobrables, cuentas nunca abonadas, y cuentas a punto de pasar al área legal, lo que nos deja altos índices de pérdidas para las empresas.

Según Brachfield, P. (2003), indica que [...] “La morosidad en el lenguaje empresarial (y también en el coloquial) la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables.”

POLITICAS DE COBRANZA

Las políticas de cobranza, no son normas muy utilizadas por algunas entidades financieras, como lo es en este caso, pero es necesario que cuenten con ella, ya que, teniendo políticas de cobranza, se podrá poner en acción procesos que ayuden a una mejor gestión de cobro, comprometiendo al cliente y a los colaboradores a cumplir con sus obligaciones.

Molina (2005), indica que “[...] Es difícil llevar a cabo una buena labor de cobranza si hubo una omisión al realizar la investigación correspondiente ya que podría, por ejemplo, haberse otorgado un crédito sin que el deudor tuviera la capacidad debida para pagar sus compromisos. Debe ser así, es evidente que la cobranza se dificultara, pues tuvo un vicio de origen.[...]”

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.4.1 PROBLEMA GENERAL

a) ¿Qué relación existe entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016?

1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

b) ¿Qué relación existe entre los niveles recuperación y las políticas de crédito en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016?

c) ¿Qué relación existe entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016?

1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El proyecto de investigación se justifica en el objetivo de conocer la relación entre la recuperación y el cumplimiento de créditos, ya que se sabe que para que una empresa no puede sobrevivir sin flujo de efectivo, es por ello que la rotación de cartera es un indicador financiero muy importante, ya que este nos permite ver cuánto tiempo demoraremos en recuperar las cuentas por cobrar y así convertirlas en efectivo para la entidad.

Por consiguiente, si logro identificar las dimensiones que tienen que mejorar la entidad financiera Banco Azteca en el distrito de Ventanilla en el año 2016, conseguiré determinar la relación significativa de aquellas dimensiones. Con el resultado obtenido en la culminación del trabajo de investigación, se lograra observar las causas de la baja recuperación de créditos.

Se elaborará encuestas que se dirigirán a los trabajadores de Banco Azteca con el objetivo de medir la correlación de la de la recuperación con la gestión de cobranza y con las políticas de crédito.

El estudio de la relación recuperación y cumplimiento de créditos es importante debido a que nos ayudara a mejorar la rentabilidad de la empresa y el bienestar de los colaboradores mediante un nivel de recuperación equilibrado.

1.5.1 SOCIAL

Los beneficios sociales son una buena forma de mantener a los empleados satisfechos con su trabajo. El presente trabajo de investigación beneficiara a

los colaboradores mejorando el ambiente laboral ya que se tomaran las correcciones necesarias para que ellos se desenvuelvan mejor en su labor, dando así la tranquilidad de saber que cada vez tienen un mejor desempeño. A su vez beneficiara a los clientes ya que podrán tener mejores relaciones con la entidad financiera respetando los derechos de consumidor.

1.5.2 ECONÓMICO

El presente trabajo de investigación tendrá como beneficio económico que la rentabilidad de la empresa crezca, debido que, al saber las causas de la baja recuperación de créditos se podrán tomar las medidas correctivas necesarias logrando así disminuir la cartera en pérdida.

1.5.3 LA PERTINENCIA

El proyecto es viable, ya que, es factible, es decir posible de realizar, sostenible y rentable económicamente, debido que, ayudará a mejorar la rentabilidad de la entidad financiera.

1.6 HIPÒTESIS:

1.6.1 HIPÒTESIS GENERAL

a).Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y el cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016

1.6.2 HIPÒTESIS ESPECIFICOS

b).Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

c).Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 OBJETIVO GENERAL

a).Determinar la relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016

1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

b).Identificar la relación entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

c).Identificar la relación entre los niveles gestión de cobranza y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

CAPITULO II

METODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es descriptivo – correlacional debido a que describe los hechos observados tal y como se presentan de manera natural, a su vez, es correlacional, ya que, se está investigando si existe relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es **Aplicada**.

Esta es porque a través de una investigación básica se genera conocimientos que nos ayuda a solucionar los problemas de una empresa.

Diseño de Investigación

diseño de investigación es **No Experimental** y es de **Corte Transversal**.

Se caracteriza porque no se hace una investigación sin la manipulación de las variables, solo se observa y se recopila información una sola vez.

Nivel de Investigación

El nivel de estudio corresponde al **Explicativo – Causal – Correlacional**. Se recopila información que nos ayudara a encontrar una relación entre las variables y se verá cuáles son las causas del problema.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1 Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Intrumento	Escala
V1	Recursos Humanos	Rendimiento Laboral	1,2,3	3	Cuestionario tipo likert	Ordinal - Razón
		Satisfacción Laboral	4,5	2		
	Situación financiera	Solvencia Económica	6,7	2		
		Estabilidad Económica	8,9	2		
V2	Políticas de crédito	Selección y normas de créditos	10,11,12	3		
		Garantías	13,14,15	3		
	Gestión de cobranza	Morosidad	16,17	2		
		Políticas de cobranza	18,19,20	3		

ELABORADO POR: VICTORIA AQUINO LOPEZ

2.2.2 Variables

Variable x: Recuperación

Variable y: Cumplimiento de Créditos

Definición Conceptual

Variable x: Los préstamos acumulados al 2016 se encuentran estancados, debido a esto recurre a la recuperación de créditos la cual es, una actividad muy complicada ya que tiene como principal objetivo recuperar el cobro de los créditos otorgados a clientes que rechazan cumplirlo.

Variable y: El cumplimiento de crédito es la realización del pago efectivo del préstamo adquirido por el cliente a la entidad financiera, cancelando así la deuda con esta y culminando con el contrato firmado de manera responsable.

Definición Operacional

Variable x: La recuperación de créditos se presenta de manera práctica y activa, ya que, cumple el rol de recuperar los créditos y mantener una cartera al día.

Variable y: El cumplimiento de los créditos se presenta de manera poco eficiente, debido al mal surtimiento de créditos.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 POBLACIÓN

La población serán 30 colaboradores de la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla, debido a la cantidad de colaboradores no se sacara muestra.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 TÉCNICAS

La encuesta será la técnica aplicada en el estudio, la cual nos servirá para recopilar información a través de preguntas cerradas y de opción múltiple.

2.4.2 INSTRUMENTO

Se utilizara como instrumento el cuestionario dirigido a 30 trabajadores de la entidad Financiera Banco Azteca el día sábado 18 de junio del año 2016 en horario de la mañana previamente en coordinación con el Gerente, debido a que en ese horario se encuentran todos los trabajadores en la oficina. El cuestionario consta de 20 preguntas que las cuales ayudaran a poder lograr determinar nuestros objetivos tanto generales como específicos.

2.4.2 VALIDEZ

Se presentaron los documentos para validar los instrumentos de medición a través del juicio de 3 expertos:

- Dr. Narciso Fernández Saucedo
- MBA. David Fernando Aliaga Correa
- Dr. Edwin Arce Álvarez

Quienes con su firma validaron el instrumento declarándolo como aceptable, ya que, consideraron adecuadas y pertinentes las preguntas, para la investigación después de hacer algunas recomendaciones previas para su mejoramiento. (Ver en anexo)

2.4.4 CONFIABILIDAD

Para poder hallar la confiabilidad se utilizara el estadístico de fiabilidad conocido como Alfa de Cronbach, tomando como base los resultados del cuestionario.

Arias (2014) nos menciona que “se requiere una garantía de que la herramienta no sufre alteraciones o deterioros por aspectos ajenos al fenómeno de interés o si se prefiere; los errores de medición o clasificación se mantienen en un mínimo aceptable” (p. 203).

Por consiguiente, se procederá a aplicar una prueba piloto de encuesta a colaboradores de la entidad financiera Banco Azteca- ventanilla, por consiguiente los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1: Análisis de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	21

$\alpha=1$ Confiabilidad perfecta
$0,8 < \alpha < 0,1$ Confiabilidad muy alta
$0,6 < \alpha < 0,8$ Confiabilidad alta
$0,4 < \alpha < 0,6$ Confiabilidad moderada
$0,2 < \alpha < 0,4$ Confiabilidad baja
$0 < \alpha < 0,2$ Confiabilidad muy baja
$\alpha=0$ Confiabilidad nula

Fuente: Córdova, Manuel (2014, p.300)

El instrumento aplicado es de confiabilidad aceptable, puesto que se tuvo como resultado un valor de 0,724, que es considerado como altamente confiable. (Hernández 2014)

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Hipotético - deductivo, ya que, sigue los pasos de la observación del fenómeno, la creación de las hipótesis y la deducción de las hipótesis, a su vez se realizara mediante la estadística, apoyado por SPSS (statistical product and service solutions) PASW Statistics 18.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

En el presente trabajo de investigación me ceñiré a la verdad y a la veracidad de los datos, afirmando así que los participantes fueron informados sobre el proceso del trabajo, así mismo autorizado por el Gerente de la entidad financiera.

CAPITULO III

RESULTADO

3.1 Normalidad de la Muestra

A continuación se formulan las hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra es normal

H1: La distribución de la muestra no es normal

Significación y decisión:

Sig.t: 0,05=5%

a) $SIG_E < \text{Sig.t } 0,05$, entonces se rechaza H0

b) $SIG_E > Sig.t 0,05$, entonces se acepta H_0

Tabla 2 : Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)	.503	30	.000	.452	30	.000
CUMPLIMIENTO DE CREDITOS (agrupado)	.503	30	.000	.452	30	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla de contingencia se observa que la muestra es 30, por lo que usamos el Estadístico Shapiro- Wilk, así mismo la significancia encontrada en ambas variables es 0.000, que es menor a 0.005 ($0,000 < 0,05$), entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 , es decir se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Por lo que la muestra no es Normal, la investigación No es Paramétrica (por definición de población Paramétrica), Y se usara el estadístico de Spearman.

3.2 Prueba de Hipótesis

3.2.1 Contrastación de Hipótesis General

H₀: Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

H₁: No Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

Significación y decisión:

a) $SIG_E < Sig.t 0,05$, entonces se rechaza H_0

b) $SIG_E > Sig.t 0,05$, entonces se acepta H_0

Tabla 3: Correlaciones

	RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)	CUMPLIMIENTO DE CREDITOS (agrupado)

Rho de Spearman	RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	1,000**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	CUMPLIMIENTO DE CREDITOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Según la de Correlación d Speraman, se observa que la correlación entre la Variable1: Recuperación de créditos y la Variable2: Cumplimiento de créditos es significativa. Además la correlación es de 1.000 se tipifica como correlación positiva perfecta. Donde la hipótesis nula se acepta. Por la tanto existe una relación significativa entre la recuperación y el cumplimiento de créditos de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla año 2016.

Tabla 4: Tabla de Correlaciones

TABLA DE CORRELACIONES	
-0.90	Correlación Negativa muy fuerte
-0.75	Correlación Negativa considerable
-0.50	Correlación Negativa Media
-0.25	Correlación Negativa Débil
-0.10	Correlación Negativa Muy Débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
+0.10	Correlación Positiva Muy Débil
+0.25	Correlación Positiva Débil
+0.50	Correlación Positiva Media
+0.75	Correlación Positiva Considerable
+0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte
+1.00	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: Huamanchumo y Rodriguez (2015, p.211)

3.2.2 Contrastación de Hipótesis Específicas

- Hipótesis Especifica 1

H0: Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de créditos de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

H1: No Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

Tabla 5: Correlaciones

			RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)	POLITICAS DE CREDITO (agrupado)
Rho de Spearman	RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,683**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	POLITICAS DE CREDITO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,683**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según la de Correlación d Speraman, se observa que la correlación entre Recuperación de créditos y las Políticas de crédito es significativa. Debido a que el coeficiente de correlación es de 0.683 se tipifica como correlación positiva media. Donde la hipótesis nula se acepta. Por la tanto existe una relación significativa entre la recuperación y las políticas de crédito en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla año 2016.

➤ hipótesis específica 2

H0: Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

H1: No Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

Tabla 6 : Correlaciones

			RECUPERACIONDECREDITOS (agrupado)	GESTIONDECOBRANZA (agrupado)
Rho de Spearman	RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,894**

	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION DE COBRANZA (agrupado)	Coefficiente de correlación	,894**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Según la de Correlación d Speraman, se observa que la correlación entre Recuperación de créditos y las Políticas de crédito es significativa. Debido a que el coeficiente de correlación es de 0.894 se tipifica como correlación positiva considerable. Donde la hipótesis nula se acepta. Por la tanto existe una relación significativa entre la recuperación y la gestión de cobranza en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla año 2016.

3.3 Análisis Descriptivo

TABLA N.7

VARIABLE 1: RECUPERACION DE CREDITOS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	25	83.3	83.3	83.3
	CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Interpretación: Del estudio realizado se obtuvo como resultado que el 83,3% de los encuestados del total opinaron A VECES se toma en cuenta la situación financiera y al capital humano que tiene la empresa y un 5% que CASI SIEMPRE se toma en cuenta.

TABLA N.8

CUMPLIMIENTO DE CREDITOS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	25	83.3	83.3	83.3
	SIEMPRE	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Interpretación: Del estudio realizado se obtuvo como resultado que el 83,3% de los encuestados del total opinaron que CASI SIEMPRE se incumplen los créditos otorgados por la entidad financiera Banco Azteca y un 16.7% que SIEMPRE se incumple , lo cual nos indica que no cumplen con las políticas de crédito y hay una baja gestión de cobranza.

TABLA N.9

DIMENSION 1: RECURSOS HUMANOS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6.7	6.7	6.7
	CASI SIEMPRE	28	93.3	93.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Interpretación: Del estudio realizado se obtuvo como resultado que el 93,3% de los encuestados del total opinaron que CASI SIEMPRE se toma en cuenta recurso humano de la empresa Banco Azteca y un 6.3% que A VECES se toma en cuenta, lo cual nos indica que la entidad financiera y los colaboradores se encuentran unidos por una meta.

TABLA N.10

DIMENSION 2: SITUACION FINANCIERA (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	25	83.3	83.3	83.3
	A VECES	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Interpretación: Del estudio realizado se obtuvo como resultado que el 83,3% de los encuestados del total opinaron que CASI NUNCA se toma en cuenta la situación financiera de los clientes de la empresa Banco Azteca y un 16.7% que A VECES se toma en cuenta, lo cual nos indica un nivel más alto de riesgo para la entidad.

TABLA N.11

DIMENSION 3 :POLITICAS DE CREDITO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	21	70.0	70.0	70.0

CASI SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Interpretación: Del estudio realizado se obtuvo como resultado que el 70,% de los encuestados del total opinaron que A VECES se toma en cuenta las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca y un 30% que A VECES se toma en cuenta, lo cual nos indica un nivel de riesgo medio para la entidad, ya que los asesores no se respetan las normas al momento del surtimiento de un crédito.

TABLA N.12

DIMENSION 4 :GESTION DE COBRANZA (agrupado)

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	CASI SIEMPRE	24	80.0	80.0	80.0
	SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Interpretación: Del estudio realizado se obtuvo como resultado que el 80,0% de los encuestados del total opinaron que CASI SIEMPRE se genera una mala gestión de cobranza y un 6% que SIEMPRE se genera una mala gestión de cobranza, lo cual nos indica un nivel alto de riesgo para la empresa, debido a las grandes pérdidas, generadas por la morosidad.

IV

DISCUSIÓN

IV DISCUSIÓN

4.1 POR OBJETIVOS

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016. Así como los objetivos específicos uno que fue identificar la relación entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016. Y segundo objetivo específico del presente trabajo de investigación fue Identificar la

relación entre los niveles gestión de cobranza y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

Dichos objetivos guarda similitud con el trabajo de investigación de Posada (2012), en su tesis de licenciatura “Liquidez y recuperación de cartera en CMA y CGM”, tiene como objetivo principal determinar los factores fundamentales que se van tener en cuenta en la asignación de crédito teniendo en cuenta las Global Account cerradas en Casa Matriz las cuales ya vienen con condiciones predeterminada

4.2 POR HIPOTESIS

La hipótesis general establecida para la presente investigación fue que existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y el cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la de correlación d Speraman, se observa que es de 1.000 se tipifica como correlación positiva perfecta. Donde la hipótesis nula se acepta. Por la tanto existe una relación significativa entre la recuperación y el cumplimiento de créditos de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla año 2016.

4.2.2 La primera hipótesis específica establecida en la presente investigación fue existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la Correlación d Speraman, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.683 se tipifica como correlación positiva media. Donde la hipótesis nula se acepta. Por la tanto existe una relación significativa entre la recuperación y las políticas de crédito en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla año 2016.

4.2.3 La segunda hipótesis específica establecida en la presente investigación fue Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la de Correlación d Speraman, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.894 se tipifica como correlación positiva considerable. Donde la hipótesis nula se acepta. Por la tanto existe una relación significativa entre la recuperación y la gestión de cobranza en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla año 2016.

4.3. POR METODOLOGÍA

En el presente trabajo el nivel de investigación es descriptivo – correlacional debido a que describe los hechos observados tal y como se presentan de manera natural, a su vez, es correlacional, ya que, se está investigando si existe relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos. Tipo de investigación es aplicada, porque a través de una investigación básica se genera conocimientos que nos ayuda a solucionar los problemas de una empresa. Donde el diseño de investigación es No Experimental y es de Corte Transversal, porque no se hace una investigación sin la manipulación de las variables, solo se observa y se recopila información una sola vez.

Para determinar los resultados, la técnica de recolección de datos fue la encuesta donde el instrumento es el cuestionario, el cual está dirigido a un población de 30, los cuales son colaboradores de la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla, debido a la población la muestra será la misma.

4.4 POR CONCLUSIONES

4.4.1. La presente investigación tuvo como objetivo general La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y el cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

Dichos resultados son coherentes con el trabajo de investigación de Posada (2012), en su tesis de licenciatura “Liquidez y recuperación de cartera en CMA y CGM”, tiene como objetivo principal determinar los factores fundamentales que se van tener en cuenta en la asignación de crédito teniendo en cuenta las Global Account cerradas en Casa Matriz las cuales ya vienen con condiciones predeterminada.

Así mismo dichos resultados tienen coherencia con la Teoría de la Demanda de Dinero, ya que es un instrumento analítico utilizado para interpretar los movimientos a corto y a largo plazo de la actividad económica y evoca el modo general de abordar problemas económicos. (Rivas, 2005).

4.4.2. La primera hipótesis específica establecida en la presente investigación fue existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.

Dichos resultados son coherentes con el trabajo de Uceda y Villacorta (2014), en su tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público titulada: Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l. en la ciudad de lima periodo 2013. Donde su objetivo principal es determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes en la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima en el periodo 2013.

Asimismo dichos resultados tienen coherencia con la Teoría del Dinero y Crédito, la cual establece con respecto a la seguridad de los créditos –que constituye una condición previa para la realización de operaciones crediticias-- se puede distinguir entre créditos personales y créditos reales. En el primer caso basta la confianza en la persona del tomador del crédito para brindar una seguridad suficiente para la concesión del crédito. Según la clase de seguridades ofrecidas puede distinguirse entre créditos hipotecarios, créditos sobre mercancías, créditos con aval, etcétera. Forstmann (1960)

4.4.3. La segunda hipótesis específica establecida en la presente investigación fue Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de ventanilla en el año 2016.

Dichos resultados son coherentes con el trabajo de Aguilar (2013), en su tesis para obtener el título profesional de contador público “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012”, tiene como objetivo principal Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.

Asimismo dichos resultados tienen coherencia con la Teoría Financiera de la agencia, la cual establece que la incertidumbre acerca de las posibilidades de comportamiento oportunista por parte de la dirección, la incompletitud de los contratos financieros y la inclusión en los mismos de las cláusulas de responsabilidades, se traducen en problemas de observabilidad e información asimétrica que determina el efecto de las decisiones de endeudamiento y dividendos sobre el valor de la empresa.(Kalay, 1982).

V
CONCLUSIÓN

CONCLUSIONES:

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la contratación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Primera:

Se ha cumplido con determinar si existe relación entre la recuperación y el cumplimiento de crédito de la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla, ya que en los resultados obtenidos según la de Correlación d Speraman, es de 1.000 se tipifica como correlación positiva perfecta, donde se observa que existe una relación significativa entre las variables afirmando así la hipótesis General del trabajo de investigación.

Segunda:

Para la segunda conclusión tomamos en cuenta la relación entre la recuperación de créditos y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla, lo que según los estadísticos aplicados nos dan resultado que existe una relación significativa, ya que según la de Correlación d Speraman, es de 0.683 se tipifica como correlación positiva media, afirmando así la primera hipótesis específica.

Tercera:

La tercera conclusión se comprobó que existe una relación significativa entre la recuperación de créditos y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca del Distrito de Ventanilla, ya que, que según la de Correlación d Speraman, es de 0.894 se tipifica como correlación positiva considerable, aceptando así la segunda hipótesis específica.

VI

RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Para la Entidad Financiera Banco Azteca se plantean las siguientes recomendaciones:

1. La primera recomendación para la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla, es que se incrementen más filtros al momento de una solicitud crediticia, requerir al cliente DNI original, recibo de servicios, si es cliente nuevo contar con aval, así mismo verificar en el sistema financiero que maneja la entidad para determinar se encuentra el cliente en el sistema crediticio.
2. Segunda recomendación para la entidad financiera Banco Azteca del distrito de Ventanilla, establecer las políticas de crédito correctamente son necesarias para el otorgamiento de un crédito es así donde se logrará minimizar los riesgos de morosidad y poder implementar el modelo de evaluación hacia los clientes midiendo así su economía, por medio los siguientes indicadores de liquidez, solvencia, estabilidad, actividad y rentabilidad. Según la información obtenida se podrá tomar la decisión de otorgamiento o rechazo del crédito. Tomando en cuenta las capacitaciones constantes que se deben otorgar a los colaboradores para que puedan realizar una buena labor y no incurran en errores que generen pérdidas a la empresa y a ellos mismos.
3. Por otro lado se necesita implementar las políticas de cobranza, ya que la empresa no cuenta con estas, ya que así se podrá tener una mejor documentación y control de procedimientos para recuperación de la cartera, a su vez un mejor monitoreo de la realización de cada una de las etapas de la gestión de cobranza que realizan los colaboradores, midiendo así su desempeño, corrigiendo sus fallas y dar seguimiento a posibles deudores, clientes en pérdida, y clientes en el área de procuraduría de cobranza judicial. Ofreciendo solución a cada uno de estos tipos de clientes, para que se pongan al corriente con sus pagos.

VII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, V. (2013).Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012. (Posgrado).Universidad San Martin de Porres, Lima
- Arias, L. (2014).Metodología de la Investigación. (7ma ed.). México; Trillas.
- Azofra, v. & Fernández, A. (2016). Evolución Reciente de la moderna teoría financiera. Recuperado de : file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EvolucionRecienteDeLaModernaTeoriaFinanciera-786119.pdf
- Cruz, J. (2016). Recuperación de créditos. Recuperado de : <http://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables.shtml#ixzz4QaPSN7Vk>
- Ecured. Las finanzas en la empresa. 4 ed. LA Habana: Editorial Félix Varela, 2004. Recuperado de : https://www.ecured.cu/Estabilizaci%C3%B3n_econ%C3%B3mica
- Eslava, J. (2013).La Gestión del control de la empresa. Madrid
- Esnaola (2010). El cumplimiento de las obligaciones. Recuperado de http://www2.uned.es/cabergara/ppropias/derecho/m_esnaola/D_Civil_II/EI_cumplimiento_obligaciones.pdf
- Ibarra, L., López, R., García, L., Quintero, B. & Badillo, K. (2013). Sistema de recuperación de cartera vencida para una institución bancaria. (posgrado).Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- In Sight (2008). Mejores Prácticas en estrategias de cobranza. (nº 26). Boston
- Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2014. Actualizado: 2016. Definiciones: Definición de rendimiento laboral (<http://definicion.de/rendimiento-laboral/>)
- Largo, M. (2015).Cartera de créditos. recuperado de http://contabancariaseguros.blogspot.pe/2015/06/3_47.html

- MACHICADO, Jorge," Que es una Garantía?", Apuntes Jurídicos™, 2013 <http://jorgemachicado.blogspot.com/2013/07/gar.html> Consulta: Lunes, 24 Octubre de 2016
- Maicelo, D. & Rodríguez, G. (2013). Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho (Pregrado).Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Ortega, A. (2008). Introducción a la Finanzas. (2da ed.). México; Mc Graw-HillParkin, M. y Loría, E. (2010). Macroeconomía Versión para Latinoamérica. (9na ed.). México; Pearson.
- Parrales, C. (2013).Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. (Maestría).Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Pérez, P (2011). Satisfacción laboral. (maestría). Universidad Abierta Inter Americana. recuperado de : <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Posada, L. (2012). Liquidez y Recuperación de cartera en CMA CGM. (Posgrado).Universidad EAN, Bogotá.
- Rivas, P. (2005). Teoría y política monetaria y bancaria. Recuperado de : http://economia.unmsm.edu.pe/org/arch_doc/PRivasS/publ/TMB.pdf
- Soto, M. (2009). Teoría del dinero de : <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/mcsi/Teoria%20del%20Dinero%20y%20el%20Credito.htm>
- Uceda, L. & Villacorta, F. (2014).Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l. en la ciudad de lima periodo 2013. (posgrado).Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Valle, E. (2009).Crédito y Cobranza. (posgrado).Universidad Autónoma de México, México.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar la relación entre los niveles gestión de cobranza y cumplimiento de créditos de Banco Azteca del Distrito de Ventanilla en el año 2016. Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

ENUNCIADO		1	2	3	4	5
01	Siente que cumple con el rendimiento necesario para lograr los objetivos de la empresa					
02	Con que frecuencia llega a las metas propuesta por la empresa					
03	La empresa brindan los implementos necesarios para que cumpla con su trabajo					
04	Te sientes satisfecho con su ambiente de trabajo y las condiciones de este					
05	Siente que la empresa motiva a sus colaboradores					
06	Toma en cuenta la profesión del cliente para la evaluación crediticia					
07	Considera el tiempo de servicio del cliente como colaborador en alguna entidad					
08	Considera la remuneración del cliente					
09	Toma en cuenta que el cliente sea propietario del domicilio donde reside					
10	Al momento de surtir un crédito considera el historial crediticio del cliente					
11	Verifica que el cliente no se encuentre en central de riesgo al momento de la evaluación crediticia					
12	Toma en cuenta el nivel de sobreendeudamiento					
13	Toma en cuenta las garantías al momento de surtir un crédito					
14	Realizan las verificaciones sobre la información brindada por el cliente					
15	Siente que evalúa correctamente las solicitudes de créditos					
16	Los índices de morosidad aumentan semanalmente					
17	Considera que los índices de morosidad aumentan debido a la mala gestión de cobranza					
18	Tiene problemas con la gestión de cobranza debido al mal surtimiento de los créditos					
19	Considera que la cartera en PCJ incrementa debido a la mala gestión de cobranza del tramo 1					
20	Considera que los bajos niveles de recuperación se deben a la mala gestión de cobranza					

ELABORADO POR: VICTORIA AQUINO LOPEZ

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS
INSTRUMENTOS DE MEDICION A TRAVES DE
JUCIO DE EXPERTOS**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Siente que cumple con el rendimiento necesario para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia llega a las metas propuesta por la empresa?	X		X		X		
3	¿La empresa brindan los implementos necesarios para que cumpla con su trabajo?	X		X		X		
4	¿Siente satisfecho con su ambiente de trabajo y las condiciones de este?	X		X		X		
5	¿Siente que la empresa motiva a sus colaboradores?	X		X		X		
DIMENSION 2								
6	¿Se toma en cuenta la profesión del cliente para la evaluación crediticia?	X		X		X		
7	¿Se considera el tiempo de servicio del cliente como colaborador en alguna entidad?	X		X		X		
8	¿Se considera la remuneración del cliente?	X		X		X		
9	¿Se toma en cuenta que el cliente sea propietario del domicilio donde reside?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edwin Arca Alvarez DNI: 238 330 25

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Siente que cumple con el rendimiento necesario para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia llega a las metas propuesta por la empresa?	X		X		X		
3	¿La empresa brindan los implementos necesarios para que cumpla con su trabajo?	X		X		X		
4	¿Siente satisfecho con su ambiente de trabajo y las condiciones de este?	X		X		X		
5	¿Siente que la empresa motiva a sus colaboradores?	X		X		X		
DIMENSION 2								
6	¿Se toma en cuenta la profesión del cliente para la evaluación crediticia?	X		X		X		
7	¿Se considera el tiempo de servicio del cliente como colaborador en alguna entidad?	X		X		X		
8	¿Se considera la remuneración del cliente?	X		X		X		
9	¿Se toma en cuenta que el cliente sea propietario del domicilio donde reside?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Edwin Arca Alvarez DNI: 238 330 25

Especialidad del validador: Administrador

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...03...de...06...del 2016

Dr. Edwin Arce Alvarez

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Siente que cumple con el rendimiento necesario para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia llega a las metas propuesta por la empresa?	X		X		X		
3	¿La empresa brindan los implementos necesarios para que cumpla con su trabajo?	X		X		X		
4	¿Siente satisfecho con su ambiente de trabajo y las condiciones de este?	X		X		X		
5	¿Siente que la empresa motiva a sus colaboradores?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se toma en cuenta la profesión del cliente para la evaluación crediticia?	X		X		X		
7	¿Se considera el tiempo de servicio del cliente como colaborador en alguna entidad?	X		X		X		
8	¿Se considera la remuneración del cliente?	X		X		X		
9	¿Se toma en cuenta que el cliente sea propietario del domicilio donde reside?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: NANCIO FERNANDO EL SAUCEAS DNI: 09044632

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 3								
10	¿Al momento de surtir un crédito considera el historial crediticio del cliente?	Y		X		Y		
11	¿Se verifica que el cliente no se encuentre en central de riesgo al momento de la evaluación crediticia?	X		X		X		
12	¿Se toma en cuenta el nivel de sobreendeudamiento?	Y		X		X		
13	¿Se toma en cuenta las garantías al momento de surtir un crédito?	X		X		Y		
14	¿Se realizan las verificaciones sobre la información brindada por el cliente?	Y		X		Y		
15	¿Siente que evalúa correctamente las solicitudes de créditos?	Y		X		X		
Dimensión 4								
15	¿Los índices de morosidad aumentan semanalmente?	Y		Y		X		
17	¿Considera que los índices de morosidad aumentan debido a la mala gestión de cobranza?	Y		X		Y		
18	¿Tiene problemas con la gestión de cobranza debido al mal surtimiento de los créditos?	X		X		X		
19	¿Considera que la cartera en PCJ incrementa debido a la mala gestión de cobranza del tramo 1?	X		X		X		
20	¿Considera que los bajos niveles de recuperación se deben a la mala gestión de cobranza?	X		X		Y		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

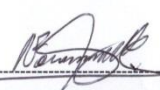
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NARASO FERNANDEZ SAUCERAS DNI: 09044632

Especialidad del validador: ESTADÍSTICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de junio del 2016



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Siente que cumple con el rendimiento necesario para lograr los objetivos de la empresa?	X		X		X		
2	¿Con que frecuencia llega a las metas propuesta por la empresa?	X		X		X		
3	¿La empresa brindan los implementos necesarios para que cumpla con su trabajo?	X		X		X		
4	¿Siente satisfecho con su ambiente de trabajo y las condiciones de este?	X		X		X		
5	¿Siente que la empresa motiva a sus colaboradores?	X		X		X		
	DIMENSION 2							
6	¿Se toma en cuenta la profesión del cliente para la evaluación crediticia?	X		X		X		
7	¿Se considera el tiempo de servicio del cliente como colaborador en alguna entidad?	X		X		X		
8	¿Se considera la remuneración del cliente?	X		X		X		
9	¿Se toma en cuenta que el cliente sea propietario del domicilio donde reside?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA. DULCE CORREA DAVID FERNANDO DNI: 27168879

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 3							
10	¿Al momento de surtir un crédito considera el historial crediticio del cliente?	X		X		X		
11	¿Se verifica que el cliente no se encuentre en central de riesgo al momento de la evaluación crediticia?	X		X		X		
12	¿Se toma en cuenta el nivel de sobreendeudamiento?	X		X		X		
13	¿Se toma en cuenta las garantías al momento de surtir un crédito?	X		X		X		
14	¿Se realizan las verificaciones sobre la información brindada por el cliente?	X		X		X		
15	¿Siente que evalúa correctamente las solicitudes de créditos?	X		X		X		
	Dimensión 4							
15	¿Los índices de morosidad aumentan semanalmente?	X		X		X		
17	¿Considera que los índices de morosidad aumentan debido a la mala gestión de cobranza?	X		X		X		
18	¿Tiene problemas con la gestión de cobranza debido al mal surtimiento de los créditos?	X		X		X		
19	¿Considera que la cartera en PCJ incrementa debido a la mala gestión de cobranza del tramo 1?	X		X		X		
20	¿Considera que los bajos niveles de recuperación se deben a la mala gestión de cobranza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA. DUASA CORREA DAVID FERNANDO DNI: 27168879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 JUNO del 2016



Firma del Experto Informante.

Matriz de Consistenc

PROBLEMAS (General)	OBJETIVOS (General)	HIPOTESIS (General)	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Qué relación existe entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016?	Determinar la relación entre los niveles de recuperación y cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016	Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y el cumplimiento de créditos en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016	V1 Recuperación de Créditos	Recursos Humanos Situación Financiera	Rendimiento Laboral Satisfacción Laboral Solvencia Estabilidad Económica
PROBLEMAS (Específico)	OBJETIVOS (Específico)	HIPOTESIS (Específico)			
¿Qué relación existe entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016?	Identificar la relación entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.	Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y las políticas de crédito de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.			
¿Qué relación existe entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza en la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016?	Identificar la relación entre los niveles de gestión de cobranza y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.	Existe una relación significativa entre los niveles de recuperación y la gestión de cobranza de la entidad financiera Banco Azteca de Ventanilla en el año 2016.	V2 Cumplimiento de Créditos	Políticas de crédito Gestión de cobranza	Capacidad Crediticia Garantías Morosidad Políticas de cobranza

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, *Antonio Díaz Saucedo* docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

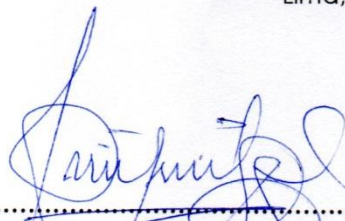
"Relación Entre Los Niveles De Recuperación Y Cumplimiento De Créditos En La Entidad Financiera Banco Azteca De Ventanilla - 2016"

del (de la) estudiante Victoria del Jesus Aquino Lopez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 28 de septiembre del 2018.



Dr. Antonio DÍAZ SAUCEDO

DNI: 07162975

Docente Asesor de Inv. EP de Administración

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Relación Entre Los Niveles De Recuperación Y Cumplimiento De Créditos
La Entidad Financiera Banco Azteca De Ventanilla - 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

AQUIÑO LOPEZ VICTORIA DEL JESUS



Resumen de coincidencias X

21 %

< Coincidencia 1 de 7 >
Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	dspace.ups.edu.ec Fuente de internet	2 % >
2	documentslide.org Fuente de internet	1 % >
3	intranet.cip.org.pe Fuente de internet	1 % >
4	Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante	1 % >
5	theibfr.com Fuente de internet	1 % >
6	www.ptolomeo.unam... Fuente de internet	1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DE RECUPERACIÓN Y
CUMPLIMIENTO DE CRÉDITOS EN LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO
AZTECA DE VENTANILLA - 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR

AQUIÑO LOPEZ VICTORIA DEL JESUS

ASESOR

Dr. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

LIMA-PERÚ

2016



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Victoria del Jesus Aquino Lopez, identificado con DNI N°75823831, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Relación Entre Los Niveles De Recuperación Y Cumplimiento De Créditos En La Entidad Financiera Banco Azteca De Ventanilla - 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 75823831

FECHA: 21 de octubre..... Del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------