



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión de cobranzas y riesgo crediticio en una entidad financiera

2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Rojas Fernandez, Jeeffre Leonell ([orcid.org/0000-0003-3947-8485](https://orcid.org/0000-0003-3947-8485))

**ASESORES:**

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan ([orcid.org/0000-0002-1637-9815](https://orcid.org/0000-0002-1637-9815))

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian ([orcid.org/0000-0002-0099-7694](https://orcid.org/0000-0002-0099-7694))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE COBRANZA Y RIESGO CREDITICIO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA 2024", cuyo autor es ROJAS FERNANDEZ JEEFRE LEONELL, constato que la Investigación tiene un Índice de similitud de 8%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN DNI: 07766628 CNECID: 0000-0002-1637-6615	Firmado electrónicamente por: J.ESPINOZA el 16-07- 2024 05:34:38

Código-documento Trilce: TRI - 0814850



## Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROJAS FERNANDEZ JEEFRE LEONELL, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION DE COBRANZA Y RIESGO CREDITICIO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JEEFRE LEONELL ROJAS FERNANDEZ DNI: 72739390 ORCID: 0000-0003-3947-8485	Firmado electrónicamente por: JROJASFER el 14-07- 2024 16:00:28

Código documento Trilce: TRI - 0814852



## **Dedicatoria**

Dedico la tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba y sin dudar ni un solo momento en mi esfuerzo y capacidad.

## **Agradecimiento**

A todos los maestros que contribuyeron significativamente en mi educación y formación. Al docente el Doctor Roque Juan Espinoza Casco, quien marcó la etapa en mi experiencia en la escuela de Posgrado con sabiduría, por sus consejos, su enseñanza y guía durante la elaboración de esta tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS .....	18
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Variable Gestión de cobranza.....	18
Tabla 2 Primera dimensión Sistema de cobranzas.....	18
Tabla 3 Segunda dimensión Prevención de riesgo de crédito.....	19
Tabla 4 Tercera dimensión Control de otorgamiento de crédito.....	19
Tabla 5 Variable Riesgo crediticio.....	20
Tabla 6 Prueba de normalidad.....	20
Tabla 7 Rangos de correlación de Spearman.....	21
Tabla 8 Prueba de hipótesis Gestión de cobranzas y Riesgo crediticio.....	22
Tabla 9 Prueba de diseño del sistema de cobranzas y riesgo crediticio.....	22
Tabla 10 Prueba de prevención de riesgo de crédito y riesgo crediticio.....	23
Tabla 11 Prueba de control de otorgamiento de crédito y riesgo crediticio.....	24

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, Identificar como la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024. Por lo tanto, se recaudó respuestas que relevantes elaborar una base de datos en el programa Excel y luego procesarlas en el programa SPSS versión 25, del cual se aplicó el Rho de Spearman, de manera que, se cumplió con el objetivo de investigación, porque mediante el análisis inferencial de prueba de hipótesis, se halló un valor de correlación de 0.419 que fue una correlación positiva moderada según los rangos de correlación de Ortiz (2021). Además, se tuvo un sig. bilateral o nivel de significancia de 0,000 que es menor al margen de error o nivel de probabilidad de 0.005; evidenciando que se aceptó la hipótesis general de investigación, en el cual la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024. En conclusión, se demostró la relación entre las variables gestión de cobranzas y riesgo crediticio, por lo tanto, si se maneja una mejor gestión de cobranzas de parte de los analistas de crédito, entonces se tendrá un mínimo nivel de riesgo crediticio.

**Palabras clave:** Gestión de cobranzas, riesgo crediticio, diseño del sistema de cobranzas.

## **Abstract**

The general objective of the research was to identify how collection management is related to credit risk at the San Juan de Miraflores 2024 Financial Institution. Therefore, responses were collected that were relevant to create a database in the Excel program and then process them. in the SPSS version 25 program, from which Spearman's Rho was applied, so that the research objective was met, because through the inferential analysis of hypothesis testing, a correlation value of 0.419 was found, which was a correlation moderate positive according to the correlation ranges of Ortiz (2021). In addition, there was a sig. bilateral or significance level of 0.000 that is less than the margin of error or probability level of 0.005; evidencing that the general research hypothesis was accepted, in which collection management is related to credit risk in the San Juan de Miraflores 2024 Financial Institution. In conclusion, the relationship between the variables collection management and credit risk was demonstrated, therefore, if better collection management is handled by credit analysts, then there will be a minimum level of credit risk.

**Keywords:** Collection management, credit risk, collection system design.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel mundial las instituciones financieras como los bancos se encuentran en un escenario de adaptación al cambio, ante la competitividad que atraviesa el mercado, de manera que, toman interés por la gestión de cobranzas, porque, comprende el proceso de gestionar y realizar la cobranza del crédito que se ofrece al cliente (Chiriani, et al., 2020); además, al seleccionar a los prestatarios y establecer límites de crédito, las instituciones pueden reducir el riesgo de impago, por lo que los riesgos crediticios deben ser controlados por las autoridades para minimizar los incumplimientos de pago (Maza, et al., 2021). De la misma manera, la gestión de cobranzas es una herramienta empleada garantizando el seguimiento del cliente, cumpliendo con las fechas que están próximas al vencimiento del pago de la deuda (Paula, 2019).

Considerando esta realidad, a nivel internacional en el ámbito financiero, en Antioquia, los bancos consideran la gestión de cobranzas para que se pueda evitar el riesgo de perder efectivo por el financiamiento a los clientes, como también asegurar indicadores de liquidez, morosidad, cobertura y solvencia adecuados (Salazar, 2021); sin embargo, en Nigeria se presentó el riesgo crediticio con la probabilidad de pérdida por la falta de pago, de manera que, se debe llevar un proceso de cobranza que incluya enfoques personalizados y estrategias proactivas para recuperar los pagos pendientes (Kehinde, 2023). Por lo tanto, para la gestión del riesgo crediticio, se debe conceder los préstamos a para mejorar la rentabilidad (Alhammedi, 2023). Mientras que, en Ecuador, se debe establecer estrategias establecidas y aplicadas de manera oportuna para la recuperación de dinero y garantizar el pago del crédito en el menor tiempo posible (García, 2019).

Así mismo, para fomentar una mejor labor de la cobranza se pueden seguir las instrucciones de los catálogos o cronogramas, como también con un análisis adecuado de las fechas de vencimiento, de manera que, se podrá recuperar el valor de la deuda y se puede intentar conservar al cliente, comprendiendo el verdadero motivo del impago (Ryan & Charles, 2020). Además, se puede realizar según las políticas de cobranzas y realizando llamadas telefónicas o visitas personales de manera oportuna, no se tendrá un indicador de recuperación del crédito, ocasionando que los índices de liquidez en la entidad financiera disminuyan

(Kovalenko, et al., 2021). Sin embargo, si en las entidades financieras está presente el riesgo crediticio, tendrán dificultad financiera por brindar créditos, de modo que, se debe evaluar el riesgo empleando instrumentos financieros que se pueden asociar a contratos como parte del pilar del análisis del riesgo inherente de recuperación del repago (créditos que tienen un atraso de pago en un cierto número de días) (Flores, 2021).

Mientras que, la gestión de cobranzas debe cumplir un rol primordial asegurar la recuperación del crédito con el debido control de vigilancia de la cartera y sin efectuar una evaluación exhaustiva de las políticas de crédito (Botha, et al., 2020). Así mismo, engloba las funciones o acciones que determinan una mejor labor de cobranza, ya sea, con la notificación previa, donde se comuniquen sobre el vencimiento de la deuda e informar que se puede llegar a un proceso judicial (Gómez, et al., 2021); además, se puede presentar el riesgo crediticio, por la falta de pago de un préstamo a tiempo o de hacer pagos de intereses conforme a sus fechas programadas (Menezes, et al., 2023), ya que, los clientes no tienen buena fe debido a la situación económica que no permite tener la voluntad para pagar los créditos, de modo que, el deudor pasa ser considerado en una lista de morosos (Demestre, 2019).

Prosiguiendo, a nivel nacional en las organizaciones la gestión de cobranzas es una actividad relevante que permite el mantenimiento de clientes y el crecimiento del negocio, a partir del debido proceso de pasos ordenados que permitirá organizar acciones, tareas y los negocios que se aplicaran a los clientes para recuperar los créditos vencidos (Cancino, 2020); sin embargo, si no se realiza una adecuada labor de cobranza, se tendrá la probabilidad del riesgo crediticio, donde un acreedor tenga pérdidas por un impago en los créditos, de este modo, se identifican escenarios como los retrasos o morosidad que se relacionan con el efecto negativo en la liquidez (Virgilio, et al., 2022). De manera que, se debe gestionar los riesgos, verificando la capacidad crediticia de una persona antes de concederle un crédito, así mismo, se puede determinar si se encuentra en la central de riesgos (Calderón, et al., 2022).

De manera que, es relevante el sistema financiero, porque tiene rol participativo en el crecimiento económico de un país, los bancos otorgan créditos; sin embargo, se encuentran vulnerables al riesgo crediticio, con el incumplimiento en los pagos por créditos brindados (Canelo, 2018). Por ello, se debe realizar la medición del riesgo de

crédito, por la quiebra en las entidades bancarias, con la comparación de los resultados pasados, sustentando las decisiones que se pueden tomar y estableciendo los límites de probabilidad en cada negocio, de manera que, los procedimientos se realizan tanto individual o en grupo (Bermúdez, et al., 2020). De acuerdo a estos escenarios, se debe realizar una adecuada gestión de cobranzas implementando herramientas y realizar incentivos para garantizar la mejora de la cultura de pagos en los clientes (Pesante, et al., 2023).

A nivel local, en una institución financiera se realiza la labor de cobranza garantizando la recaudación y recuperación de créditos colocados para continuar rentabilizando en base a los intereses, evitando la morosidad por parte de los clientes (Hinostroza, 2019), además, los trabajadores deben estar capacitados para realizar un mejor proceso de cobranza cumpliendo las políticas, las normas, como también el protocolo para comunicarse de manera coherente con los clientes; de manera que, los resultados conseguidos al término del mes, se podrán reajustar a las metas establecidas para los meses que siguen (Chiriani, et al., 2020). Además, se podrá prevenir el riesgo crediticio, con la correcta colocación de crédito, evaluando los ingresos del cliente, con el monitoreo exhaustivo para confirmar si cuenta con un salario relevante para pagar el crédito, y monitorear a los familiares, para conocer si están registrados en Infocorp (Virgilio, 2021).

Así mismo, la investigación consideró el análisis del objetivo de desarrollo sostenible número ocho, en el cual se promoverá el crecimiento económico de manera inclusivo y sostenible, para garantizar un trabajo pleno y decente para todas y todos. (Ojeda, 2019); es así que en una entidad financiera, se busca que los niveles de tasas de desempleo se minimicen e incrementen la productividad, por lo tanto, los aspirantes que desean ser parte de la entidad financiera para estar en el cargo de asesor de créditos, tendrán el apoyo de la entidad financiera, desarrollando sus capacidades y habilidades para realizar tareas como la gestión de cobranza y a la vez medir el riesgo crediticio antes de otorgar el crédito (Pesantes, et al., 2022); de manera que, tendrán mayor experiencia con la supervisión de los departamentos de Recursos Humanos y de Crédito, consiguiendo mejores resultados, previniendo un alto riesgo para la institución, porque al evaluar al cliente se tendrá la solvencia para pagar los créditos (Calderón, et al., 2022).

Por consiguiente, se planteó el problema general; ¿Cómo la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución financiera San Juan de Miraflores 2024? Mientras que, los específicos fueron, ¿Cómo el diseño del sistema de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución financiera San Juan de Miraflores 2024?, así mismo, ¿Cómo prevención de riesgo de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024? Finalmente, ¿Cómo el control de otorgamiento de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución financiera San Juan de Miraflores 2024. Así mismo,

El estudio tuvo la justificación teórica, porque se describió las variables como, la variable Gestión de cobranza, que comprende todas aquellas estrategias que se pueden llevar a la práctica por la organización, con el objetivo de amortizar los créditos en el mínimo periodo posible, y de esta manera garantizar la mejor relación comercial con el cliente. Así mismo, está el riesgo crediticio que es todo lo que se puede representar una pérdida, como resultado por la falta que tienen los clientes al no realizar el pago en el periodo durante una transacción financiera. Prosiguiendo, en el estudio se destacó la justificación metodológica, ya que, se realizó el empleo de los cuestionarios para el recojo de información, que fueron validados por los expertos, de tal manera, tanto el riesgo crediticio como la gestión de cobranza, se pueden relacionar para comprender las causas u oportunidades para mejorar la situación de la institución financiera.

Como también, estuvo la justificación social, donde se brindó sugerencias para que las instituciones financieras tengan éxito en el país y se evite las eventuales pérdidas financieras al otorgar un préstamo con la probabilidad que no se pague; de manera que, se realizara una adecuada gestión de cobranza, donde muchas personas cumplan con los pagos de sus deudas. Finalmente, la justificación aplicativa, en el cual el estudio se basa en un tema práctica, donde las instituciones puedan asegurar que los trabajadores puedan asesorar al solicitante de crédito con la información que le permita optar por un crédito, así también el guiar para que los requisitos sean presentados en forma y fondo, legal y funcionalmente en los plazos estimados, con el debido monitoreo exhaustivo para confirmar si cuenta con una salario que permite pagar el crédito.

Así mismo, el objetivo general fue: Identificar como la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024. De la misma manera, estuvo los objetivos específicos como, identificar como el diseño del sistema de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, identificar como la prevención de riesgo de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, identificar como el control de otorgamiento de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

Prosiguiendo, la presente investigación se sustenta en investigaciones y artículos elaboradas por investigadores a nivel nacional e internacional como, Pesantes, et al. (2022) en el artículo, se afirmó como propósito u objetivo, Identificar como la gestión de cobranzas influye en la liquidez en el GRUPO AFA. Dentro de los principales resultados tenemos que hay influencia de los factores, sin embargo, la gestión de cobranzas representa un desafío para la entidad, ya que puede llevar a una disminución del efectivo y a problemas económicos y financieros, por lo tanto, se debe tomar interés por garantizar que las cuentas por cobrar no sean superiores al plazo que establece la organización, con el objetivo de recuperar la cartera vencida. Se concluye que: es relevante considerar la cartera de crédito, y del cual se debe realizar un seguimiento, con la debida evaluación económica del cliente y mejorar las garantías y garantizar el retorno del capital.

Kilder (2022) en el artículo, se estableció el objetivo, identificar el riesgo de crédito debido a la cartera atrasada de los créditos de consumo. Dentro de los principales resultados tenemos que según un análisis estadístico descriptivo se verificó que las entidades bancarias en Perú frente a la declaratoria de emergencia, modificaron sus modalidades de créditos, de manera que, se registra el comportamiento crediticio de parte del cliente en un data durante la gestión del riesgo de crédito, además, se pueden emplear las estrategias y herramientas para aprobar, seguir y recuperar al cliente, que luego puede influir en los niveles de morosidad. Se concluye que: se debe implementar medidas para gestionar el riesgo crediticio y minimizar la morosidad con la participación proactiva del personal de crédito en las funciones en beneficio de la institución financiera.

Ríos (2022) en la investigación, destacó el objetivo: verificar si la Gestión de cobranzas puede tener cierta importancia y relación con la morosidad en la institución CMAC. Dentro de los principales resultados tenemos que la política crediticia está de acuerdo al alto grado de calidad en la implementación de procedimientos y estrategias no solo para aprobarse el crédito, sino también en la supervisión y cobranza, de manera que, se puede hacer seguimientos de los pagos de clientes. Se puede concluir que: evaluar a la persona en base a experiencia crediticia, el tipo de negocio, gastos personales, historial crediticio, fuentes de ingresos, de manera que, la institución tiene la prioridad que recupere el crédito, sin embargo, se verificó que no se realizan operativos de cobranzas en el horario acordado.

Quiroz, et al. (2022) en su artículo se busca llevar un mejor administración del riesgo de crédito en el sector de microfinanzas en Perú, a partir de un modelo de Credit Scoring. De acuerdo a los resultados, se aplica un modelo Credit Scoring, para calificar los créditos, y de esta manera tomar decisiones primordiales para brindar el crédito. Por lo tanto, se puede clasificar al cliente antes de que se le conceda el préstamo midiendo el grado de probabilidad de que incumplan durante el período de pago de la deuda. Además, el margen neto podría mejorarse, como también incrementar el nivel de liquidez reduciendo el índice de morosidad de los préstamos concedidos.

Virgilio, et al. (2022) en el artículo, se afirmó como propósito u objetivo, Identificar como los riesgos de crédito pueden influir en la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito. Dentro de los principales resultados tenemos que hay influencia de los factores, de manera que, se entiende la relevancia de la prevención del riesgo de crédito, porque, se puede asegurar un adecuado sistema de colocaciones y cobranzas, por lo tanto, el comité de riesgo aporta con políticas que minimizan el impago de los créditos. Se concluye que: al no efectuar con efectividad los sistemas de control en el momento que se puede otorgar créditos, no se puede evaluar las variables de admisión de casos de mora crediticia.

Zeballos (2022) en el estudio, planteó el objetivo: corroborar si la Gestión de riesgo por los créditos otorgados se relaciona con la morosidad. Dentro de los principales resultados según la prueba de correlación, existe la relación entre las

variables, por lo tanto, se verifica que es pertinente el análisis y verificar o validar los datos del cliente, para adquirir información primordial en la toma de mejores decisiones que permitan minimizar el riesgo crediticio. Se concluye que: los datos brindados al cliente no es claro, y en consecuencia, no se puede evitar demoras de pago, por lo tanto, estos escenarios representan el incumplimiento de pagos; de manera que, se debe tomar interés por seguir el debido proceso donde se cuente con la declaración jurada firmada por el cliente, para no tener inconvenientes en el futuro al realizar los pagos.

Sernaque (2019) en el estudio verificó el objetivo: establecer la estrategia de cobranzas en favor de la empresa Electro noroeste. En cuanto a los resultados se estableció las maneras y normas para evaluar el crédito otorgado, sin embargo, en el manual de gestión de crédito no se contempla el cobro de los créditos vencidos, por ello, este cobro no se realiza de manera eficiente, generando altos índices de morosidad. Por último, es necesario formar al personal del área de cobranzas, como también, verificar las causas del porque no se realizan los pagos.

Hinostroza (2019) en su artículo, planteó el objetivo: de contribuir para realizar un relevante control del riesgo crediticio. Dentro de los principales resultados se verificó que el 9,12% de los créditos que se aprueban por el área de microfinanzas presentan morosidad, esto se debe a una deficiente evaluación del crédito que se puede ofrecer al cliente, demostrando la ausencia e interés de la gestión crediticia, y en consecuencia se encuentran los riesgos de impagos. Se concluye que: es necesario establecer el modelo de control de riesgos, donde la política de control de crédito permite otorgar las líneas de crédito, además, conforme a una base de datos respecto al historial crediticio se puede verificar la capacidad de los clientes para realizar el pago y evitar la morosidad.

Prosiguiendo, en el tema internacional, estuvo Villena (2022) en el estudio, elaboró el objetivo: Identificar la administración del riesgo crediticio y como podría influir en la morosidad. Dentro de los principales resultados tenemos que no existe influencia entre las variables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, de manera que, a pesar de la participación del personal de crédito para recuperar la

cartera, no se contribuye a la reducción de la tasa de morosidad, así como la falta de obligaciones de pago, por lo tanto, no se puede garantizar los ingresos y activos de los acreditados, las garantías de pago y la mejor valoración de la situación financiera; por lo tanto, algunos trabajadores no realizan un adecuado procedimiento para la recuperación de cartera, es decir que no se puede contactar a los clientes morosos y de esta manera tramitar el pago.

Kamimura (2023) en el artículo científico, planteó el objetivo: verificar los modelos de calificación crediticia para fomentar a una mejor gestión del riesgo crediticio. Dentro de los principales resultados se evidenció que el escenario económico que está en relación de la concesión de créditos trae como consecuencia que la administración de riesgos pueda ser un tema de dificultad para influenciar en las mejores decisiones, de modo que, se emplea la calificación crediticia en el momento que verifica el riesgo por el incumplimiento de pago del crédito. Se concluye que: se evaluaron los riesgos crediticios por la concesión de crédito en los bancos de California, por lo tanto, el llamado riesgo crediticio en los últimos diez años, toma relevancia en las instituciones, conforme a ciertos temas como la carencia de la liquidez y las pérdidas causadas por la propagación de la crisis financiera global.

Coronel (2019) en el estudio, planteó el objetivo: realizar el análisis de la cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Dentro de los principales resultados se verificó que no se aseguró una adecuada gestión de cobranza, porque la auditoría Interna no toma responsabilidad por realizar visitas de forma sistemática, y en consecuencia, no se puede determinar la atención brindada ni tampoco el destino del crédito. La conclusión es que: la participación de la entidad bancaria es fundamental, su principal actividad es dar crédito, de manera que, al brindar financiamiento a los clientes es importante controlar los recursos financieros y reducir el riesgo de pérdida, por lo tanto, es importante la gestión del crédito, para mantener la cartera de forma efectiva y gestionar eficazmente el cobro de transacciones atrasadas para mantener los bajos indicadores de morosidad, la mayor liquidez y la solvencia.

Maza, et al. (2021) en el artículo, tuvo el objetivo, tener la definición riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. Los principales resultados revelaron que el riesgo

de crédito representa un desafío para las entidades que se encargan de la moderación financiera, porque requieren tener mayor rentabilidad, así mismo, se toma interés por premiar a los accionistas por la inversión que efectúan y de esta manera incentivar a la inversión adicional. La conclusión es que: para evitar el riesgo crediticio es necesario elegir los clientes a quienes se otorga el préstamo, minimizar las cuentas incobrables y controlar las cuentas por cobrar con la finalidad que se realicen los pagos conforme a los plazos.

Peralta, et al. (2021) en el artículo, demostró el objetivo: describir las políticas de cobranza para determinar su incidencia en la recuperación de cartera. Dentro de los resultados, las políticas se establecen con instrucciones especiales en la empresa Segovias, por lo que contribuyen a minimizar la morosidad, porque no se analiza adecuadamente a los clientes que solicitan un préstamo y los límites y obligaciones del deudor están claramente definidos en el contrato. Se concluye que: se puede ofrecer una mejor gestión de la calificación de los clientes, de manera que, se puede minimizar su tasa de morosidad y lograr la recuperación de cartera.

López, et al. (2021) en el artículo, se afirmó el objetivo: Determinar la cartera vencida y su relevancia en la línea de crédito. Los resultados más importantes revelaron que los funcionarios, verificaron que los bancos no contaron a los clientes cómo se maneja la política de pago de préstamos en el momento que se puede otorgar microcréditos. Además de las deficiencias en la recuperación, actualización y seguimiento de las carteras vencidas. Se concluye que: se deben examinar los problemas de riesgo de crédito bancario que toman la forma de cartera vencida antes de analizar las causas de una crisis del sistema bancario, de esta manera, se podrán asegurar las condiciones para aumentar el número de nuevos clientes bajando las tasas de interés, ofreciendo mejor crédito y mejorando la calidad en el servicio.

Chiriani, et al. (2020) en el artículo, planteó el objetivo: analizar como la política de crédito pueden influir en la cobranza realizada en las MIPYMES. Dentro de los principales resultados se verificó que, El 88% de las empresas comercializaban sus ventas a crédito, y el 70% no aplican los tipos de políticas crediticias, además, el personal no recibe la capacitación constante con el objetivo de coordinar las maneras

y lugares donde se puede realizar el pago y comunicación de los estados de cuenta; por lo tanto, no se podría evitar el riesgo crediticio, con la pérdida asociada a la contraparte, ya que no cumple con el pago de un crédito y en cuestión entre en morosidad. Se concluye que: las empresas comerciales no siguen la política de crédito y cobro; incluso si se otorga crédito, no es posible evitar el retraso o el impago del crédito otorgado, por lo tanto, las MIPYMES deben adoptar una política de crédito y cobro que aumente la confiabilidad de carteras de clientes.

Salazar (2021) en el artículo, estableció el objetivo: analizar como incide el riesgo crediticio en las Instituciones de Educación Superior de Antioquia. Dentro de los principales resultados se verificó que, antes de otorgar un préstamo, no se puede realizar el análisis profundo del riesgo crediticio de los prestatarios, es decir que no se cuenta con un modelo predictor para realizar una adecuada clasificación de los potenciales clientes, sin estimar la capacidad para endeudarse, y en consecuencia los clientes no cumplen con los pagos. La conclusión es que: al seleccionar a los prestatarios y establecer límites de crédito, las instituciones pueden reducir el riesgo de impago, por lo que los riesgos crediticios deben ser controlados responsablemente por las autoridades para minimizar los incumplimientos de pago de acuerdo con la política interna de cada institución.

Kehinde (2023) en el artículo, planteó el objetivo: controlar los riesgos crediticios en los bancos de Nigeria. Se destacó que entre los resultados no se pudo realizar la planificación para formar al personal sobre el asesoramiento crediticio, de modo que, no se puede administrar el riesgo crediticio porque no se puede predecir, evaluar y resolver riesgos. Finalmente, no se mantienen los registros actualizados de clientes nuevos y existentes a través del sistema que incluye datos relacionados con el nivel de ingresos, calificar el crédito y prevenir que no se realice el pago.

Peña, et al. (2022) en el artículo, planteó el objetivo: identificar como la gestión de la cartera vencida puede influir en la liquidez el Banco Pichincha en Puyo, Ecuador. Se verificó que, entre los resultados una gestión efectiva de la cartera vencida es parte de realizar una adecuada gestión de cobranzas, que podría demostrar que la entidad financiera es fiable para marcar su reputación frente a sus clientes al garantizar el procedimiento para comunicarse con los clientes morosos y

asegurar el pago de los créditos. En conclusión, se requiere el seguimiento más eficaz de los préstamos morosos, considerando las medidas para la recuperación y prevención de los préstamos considerados como morosos.

Mejía, et al. (2019) en el artículo, planteó el objetivo: identificar la relevancia de la Gestión de Riesgo Crediticio en la empresa Colombiana Grupo Éxito. Entre los resultados las tasas de incumplimiento conducen a menores flujos de efectivo y niveles de liquidez y problemas financieros, por lo tanto, no se realiza el control de crédito para asegurarse de que se otorga crédito, sólo a los clientes que puedan pagar a tiempo. En conclusión, debe asignar equitativamente suficientes recursos para potenciar los esfuerzos del equipo de gestión del riesgo de crédito y los activos deben ser distribuidos adecuadamente para mejorar el desempeño financiero.

En relación a las teorías acorde a la gestión de cobranzas, son las estrategias establecidas y aplicadas de manera oportuna por una entidad para aplicar procesos para la recuperación de dinero, generar regularizaciones de cuentas por cobrar y garantizar el pago del crédito en el menor tiempo posible, con el objetivo de reactivar la relación comercial con el cliente, para que tenga sus créditos al día (Paula, 2019). Conforme al autor se destacó la teoría de sistemas, donde se destaca el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos, donde se consideran los componentes (evaluación de crédito, aprobación, seguimiento, cobranzas), como también implementar mecanismos de retroalimentación en el cual se puede contar con los procesos basados en los resultados y el comportamiento observado, de manera que, se consideró el Principio de la Dinámica de Sistemas de Jay Forrester, donde la gestión de cobranzas permite modelar y simular diferentes estrategias y políticas, por lo tanto, se puede mejorar la recuperación de deuda y mantener la satisfacción del cliente.

De modo que, este factor comprende la implementación de un enfoque de gestión que tiene en cuenta las políticas vigentes y determina si los deudores son más problemáticos para las entidades financieras, de modo que, el administrador de cobranzas, puede brindar una atención sin descuidar el seguimiento y control para asegurar el pago de los clientes, ya sea con llamadas telefónicas y visitas (García, 2019). Por lo tanto, son las acciones aplicadas, coordinadas para asegurar la recuperación del crédito, por ello se exige que los

gestores encargados de la cobranza sigan las instrucciones de los catálogos o cronogramas y realizar un análisis adecuado de las fechas de vencimiento, de manera que, no existirá demora continua en el registro de la operación y se podrá contar con toda la documentación actualizada que garantice las funciones de manera eficiente (Pizzan, et al., 2022).

Conforme a este tema, se pueden destacar dimensiones como, el diseño del sistema de cobranzas es la primera dimensión, que se refiere a la planificación de los procesos y políticas que se puede emplear para gestionar el cobro de los préstamos otorgados, además, implica establecer políticas para verificar la capacidad de pago del solicitante, como también los procesos para evaluar, aprobar préstamos a los clientes, identificando el historial crediticio, el riesgo y la documentación respaldando la solicitud de crédito (Paula, 2019). De la misma manera, se puede definir como los procedimientos puestos en práctica para la recuperación de créditos que se consideran en vencimiento, por lo tanto, este proceso se puede implementar con métodos o estrategias (Chiriani, 2020). Así mismo, se puede considerar como la herramienta informática para realizar una gestión de cobranzas a partir de un procedimiento Predecible, Medible y Controlable (Hauri, 2020).

Prosiguiendo esta, la prevención del riesgo de crédito, es una parte crucial de la gestión financiera por los préstamos, por lo tanto, realizar una gestión del riesgo es primordial como instrumento para prevenir la morosidad y permite mantener una cartera sana (Paula, 2019). De manera que, se puede analizar el entorno interno y externo del crédito; minimizando el riesgo y sean sostenibles en el tiempo (Calderon, et al., 2022).

Finalmente esta, el control de otorgamiento de crédito, es un proceso crítico en el cual se considera una serie de medidas y procedimientos para gestionar el riesgo que se relaciona con la concesión de préstamos o créditos, por lo tanto, se tiene que seguir un control sobre sus flujos de las colocaciones de crédito, de manera que, la institución financiera tenga una calidad de cartera sana (Paula, 2019). Además, es el procedimiento relevante para conceder un crédito a un cliente, de manera que, asegurar que se genere una cartera sana, ya que, se puede analizar la información del cliente (Salazar, 2021).

Por consiguiente, se verificó las teorías en relación del riesgo crediticio, considerado como la pérdida debido a que la otra parte no paga el crédito, en el

cual, existe el riesgo de que no se pueda recuperar el capital, por lo tanto, se debe establecer una estructura en beneficio de los directores y la gerencia para que puedan solucionar las situaciones o escenarios relacionadas con el riesgo. (Reyes, et al., 2019). De esta manera, el autor plantea la teoría de gestión del riesgo crediticio, donde John Hull, destacado académico en el campo de las finanzas, reconocidos por su trabajo en derivados financieros y gestión de riesgos, en su libro Risk Management and Financial Institutions, se verificó los modelos de valoración de crédito, con los diferentes enfoques para valorar el riesgo crediticio, incluyendo modelos estructurales y modelos basados en el mercado.

De la misma manera, se puede considerar los instrumentos para gestionar el riesgo crediticio, como los derivados de crédito, los seguros de crédito y las garantías (Kehinde, 2023). Por ello, el riesgo crediticio, es la probabilidad que un acreedor tenga perdidas por un impago en los créditos que se le otorgan a los clientes, de manera que, se identifican escenarios como los retrasos o morosidad que se relaciona con la liquidez, donde se produce un costo en las utilidades y las pérdidas esperadas debido a que los clientes no realizan el pago de las deudas crediticias (Vinueza, et al., 2021). Por lo tanto, conforme a estos conceptos, las entidades en la actualidad, requieren que se evalúe la calidad crediticia, incluyendo el análisis de estados financieros, calificaciones crediticias externas y otros indicadores relevantes. De modo que, se puede asegurar la gestión de la concentración de riesgos en ciertos sectores o tipos de prestatarios, estableciendo límites de exposición a determinados segmentos de mercado o geografías.

Prosiguiendo conforme a esta teoría se destaca las dimensiones como la política de gestión, son las directrices y procedimientos que emplea las instituciones financieras para recuperar los créditos, de manera que, se puede seleccionar de manera rigurosa el crédito para reducir riesgos (Reyes, et al., 2019). Además, se puede definir los objetivos y las estrategias específicas para que se puede garantizar la gestión de riesgos de crédito, por ello, se puede evaluar, controlar y mitigar los riesgos asociados con las actividades de crédito que realiza (Bustamante, 2023).

Así mismo, está la capacidad de pago, que es un indicador como una medida integral para identificar la probabilidad si se puede cumplir con las obligaciones financieras, por ello, se puede incluir factores como los ingresos, el historial crediticio para tomar decisiones informadas sobre la concesión de crédito (Reyes, et al., 2019). Mientras que, la capacidad se evalúa principalmente considerando los ingresos, la

situación familiar, las perspectivas de ingresos futuros, la estabilidad del empleo, la situación financiera general del solicitante, y otros compromisos financieros del deudor (Quiroz, et al., 2022).

Finalmente, está la capacidad de endeudamiento, que se refiere al límite de endeudamiento que tiene el cliente en base o de acuerdo a la evaluación del prestamista y las instituciones financieras antes de aprobar un crédito, de modo que, se puede verificar si se cumple con los pagos del crédito, evitando que el cliente tenga el riesgo en su estabilidad financiera (Reyes, et al., 2019). Además, se refiere al capital máximo por el que el cliente se puede endeudar sin perjudicar su integridad financiera, de manera que, se evalúa en función del ingreso después de impuestos, como también el historial crediticio y la estabilidad laboral (Aguilar, et al., 2019).

Finalmente, se planteó la hipótesis general; la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024. De la misma manera, estuvo las hipótesis específicos como, el diseño del sistema de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, la prevención de riesgo de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, el control de otorgamiento de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

## II. METODOLOGÍA

La investigación se realizó bajo el tipo básica, porque se trata de recaudar información en favor de tener mayor conocimiento del concepto de factores o variables (Ramos, 2023). Así mismo, el estudio fue de enfoque cuantitativo, en el cual se puede contar con la evaluación numérica o estadística para debatir la aceptación de la hipótesis y verificar la relación entre variables (Castañeda, 2022). Por lo tanto, la investigación estuvo enfocada en la institución financiera con prioridad para contar con conocimiento importante a partir de fuentes relevantes como los artículos, teniendo una definición sobre la gestión de cobranzas y el riesgo crediticio; además, fue cuantitativo, donde se puede aceptar la hipótesis, a partir de la prueba o evidencia del análisis estadístico para determinar si los factores tiene relación.

De la misma manera, estuvo el diseño no experimental, porque no se tuvo interés por enmendar o manipular la naturaleza que presentan las variables (Alban, 2020). Además, es transversal para considerar el tiempo en el que el estudio se realiza para recaudar información (Cvetkovic, 2021). De manera que, el estudio se basó en observar y describir las variables, sin manipular las variables, como también se realizó para recopilar información en un tiempo establecido. Por otro lado el estudio fue de nivel descriptivo correlacional, siendo en primer lugar, descriptivo para describir y analizar las variables evitando cualquier acto de manipular y cambiar la naturaleza (Osada y Salvador, 2021). En segundo lugar, fue correlacional, para buscar la relación entre las variables (Ramos, 2020). Por ello, el estudio se realizó a partir de observar y describir los factores y buscar la relación de la gestión de cobranzas con el riesgo crediticio.

En cuanto a la definición conceptual, se define a la gestión de cobranzas son las estrategias establecidas y aplicadas de manera oportuna por una entidad para aplicar procesos para la recuperación de dinero, generar regularizaciones de cuentas por cobrar y garantizar el pago del crédito en el menor tiempo posible, con el objetivo de reactivar la relación comercial con el cliente, para que tenga sus créditos al día (Paula, 2019). Mientras que, la definición operacional, se trató del análisis de la variable Gestión de cobranzas a partir de dimensiones como; diseño del sistema de cobranzas, prevención de riesgo de crédito y control de otorgamiento de crédito. Además, estuvo la definición conceptual del riesgo crediticio, hace referencia al perdida porque la contraparte no realiza el pago en una transacción financiera, de

manera que, es el peligro que corre el capital en ser recuperado en un tiempo determinado, por lo tanto, se debe instaurar una estructura que sea primordial para los directivos y alta gerencia considerando ciertas decisiones enfocados al riesgo (Reyes, et al., 2019). Así mismo, estuvo el concepto operacional, donde se demuestra que el riesgo crediticio, se midió a partir del análisis de dimensiones como, política de gestión, capacidad de pago y capacidad de endeudamiento. Por último, se tuvo la escala ordinal para medir ambos factores, considerándose alternativas de respuesta como, siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, que representa a la escala de Rensis Likert.

Otro fue el caso de, la población como un conjunto de personas que tienen propiedades entre sí, de manera que, se tiene un mejor análisis de la problemática (Hospinal, et al., 2020). Por lo tanto, en el estudio se contó con una población de 159 analistas de créditos, considerando el Criterio de inclusión, donde se encuestara a los analistas de créditos, que realizan la gestión de cobranza y a la vez miden el riesgo crediticio antes de otorgar el crédito. Así mismo, se consideró el Criterio de exclusión, excluyendo a los otros trabajadores que no guardan relación con la función de cobranzas.

Además, en la investigación se consideró el muestreo aleatorio simple, donde las personas tienen la misma oportunidad de formar parte de un grupo con caracteres en común (Cortes, et al., 2020). Por lo tanto, a partir del muestreo aleatorio simple se aplica una fórmula de población finita (Anexo 3). Prosiguiendo, estuvo en el estudio la conformación de un subgrupo donde las personas seleccionadas guardan propiedades en semejanza (Pantoja, et al., 2022); de modo que, se tendrá una muestra de 113 analistas de crédito. Por ello, para contar con una muestra se empleó una fórmula para hallar un subgrupo de la población.

Para garantizar la recopilación de datos, se destacó la técnica en el cual se contó con la encuesta como técnica importante para recaudar datos, es decir respuestas de personas (Cisneros, et al., 2022). Además, el instrumento de mejor aplicación fue el cuestionario, que se conforma por interrogantes y respuestas que son formuladas de manera clara para considerar respuestas relacionados con la situación problemática (Ramirez, et al., 2022). Por consiguiente, se verificó que el cuestionario aplicado estuvo conformado por 11 preguntas para la primera variable y 9 preguntas para la segunda.

En cuanto a demostrar la validez del instrumento, se puede definir como el nivel en que el cuestionario al ser aplicado se puede obtener información (Torres, et al., 2022). Mientras que, la confiabilidad en el estudio comprende la manera o el nivel de conformidad del instrumento, demostrando si al ser aplicado de manera repetitiva se puede conseguir resultados parecidos o semejantes (Meléndez, 2023). En el estudio se elaboró el cuestionario según los criterios como la pertinencia y relevancia que son evaluados por profesionales como docentes de metodología de investigación, por lo tanto, el cuestionario fue aplicado a los gestores de cobranzas. Además, la investigación fue relevante porque se trata de estimar el nivel de confiabilidad a partir del alfa de cronbach para determinar si el cuestionario al ser aplicado se puede obtener resultados que tiene relación con el problema de la institución financiera.

En relación al método de análisis de datos, se empleó un análisis hipotético deductivo, en el cual se elaboraron hipótesis para moderar el análisis estadístico tener resultados que deducen en aceptar la hipótesis de estudio. Por lo tanto, a partir del programa SPSS versión 25, se halló porcentajes y frecuencias, como también la prueba de correlación, para corroborar si las variables tienen cierta relación.

Finalmente, estuvo el aspecto ético, porque el estudio se elaboró con el principio de la justicia, donde se respeta las respuestas y la voluntad de cada participante, en este caso de los analistas de créditos, contando con respuestas coherentes para describir la problemática, mientras que, otro principio fue de no maleficencia, en el cual se protege el anonimato de los trabajadores en el momento que se aplica la encuesta.

### III. RESULTADOS

Se demostró en la tabla 1, que el 42.5% que representa a 48 analistas de créditos de una institución financiera destacaron que la gestión de cobranzas fue de un nivel alto. Mientras que, el 32.7% que equivale a 37 analistas de créditos declararon que la gestión de cobranzas fue de un nivel regular y el 24.8% con 28 analistas de créditos que es de un nivel bajo la gestión de cobranzas.

**Tabla 1**

*Variable Gestión de cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	28	24,8
REGULAR	37	32,7
ALTO	48	42,5
Total	113	100,0

*Nota. Elaborado en base del SPSS V25*

Se demostró en la tabla 2, que el 39.6% de los analistas de créditos de una institución financiera se destacó que el diseño del sistema de cobranzas es de un nivel alto. Mientras que, el 36.3% de los analistas de créditos declararon que el diseño del sistema de cobranzas es de un nivel regular y el 23.9% del personal que es de un nivel bajo el diseño del sistema de cobranzas.

**Tabla 2**

*Primera dimensión Sistema de cobranzas*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	27	23,9
REGULAR	41	36,3
ALTO	45	39,8
Total	113	100,0

*Nota. Nota. Elaborado en base del SPSS V25*

Se demostró en la tabla 3, que el 31.0% que representa a 35 analistas de créditos de una institución financiera, destacaron que la prevención de riesgo de crédito fue de un nivel alto. Mientras que, el 39.8% con 45 analistas de créditos declararon que la dimensión fue de un nivel regular y el 29.2% que equivale a 33 analistas de crédito que fue de un nivel bajo la prevención de riesgo de crédito.

**Tabla 3**

*Segunda dimensión Prevención de riesgo de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	33	29,2
REGULAR	45	39,8
ALTO	35	31,0
Total	113	100,0

*Nota. Elaborado en base del SPSS V25*

Se demostró en la tabla 4, que el 51.3% con 58 analistas de créditos de una institución financiera, destacaron que el control de otorgamiento de crédito fue de un nivel alto. Mientras que, el 15.0% que representa a 17 analistas de créditos declararon que la dimensión fue de un nivel regular y el 33.6% que equivale a 38 analistas de crédito destacaron que es de un nivel bajo el control de otorgamiento de crédito.

**Tabla 4**

*Tercera dimensión Control de otorgamiento de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	38	33,6
REGULAR	17	15,0
ALTO	58	51,3
Total	113	100,0

*Nota. Elaborado en base del SPSS V25*

Se demostró en la tabla 5, que el 51.3% con 58 analistas de créditos de una institución financiera, destacaron que el riesgo crediticio fue de un nivel alto. Mientras que, el 15.0% que representa a 17 de los analistas de créditos declararon que la segunda variable fue de un nivel regular y el 33.6% con 38 analistas de crédito declararon que es de un nivel bajo el Riesgo crediticio.

**Tabla 5**

*Variable Riesgo crediticio*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	38	33,6
REGULAR	17	15,0
ALTO	58	51,3
Total	113	100,0

*Nota. Elaborado en base del SPSS V25*

Por consiguiente se pasó al análisis inferencial aplicando la prueba de normalidad, al contar con una muestra superior a 50 elementos y al verificar que se cuenta con un sig. Bilateral mínimo al 0.05, se seleccionara la prueba de Kolmogorov-Smirnova, en el cual los datos se distribuyen de manera no normal, por ello se trabajar con el Rho de Spearman, porque es una prueba no paramétrica.

**Tabla 6**

**Prueba de normalidad**

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranzas	,168	113	,000
Riesgo crediticio	,105	113	,004

*Nota. Elaboración propia en base al SPSS versión 25*

Conforme a la tabla 7, se puede verificar los rangos de correlación de Spearman que según el autor Ortiz (2021) pueden ser positivos o negativos, en el cual se encuentran rangos comprendidos desde el 0.01 al 0.09 que es una correlación positiva débil,

mientras que desde el 0.10 al 0.29 es una positiva media, así mismo, desde el 0.30 al 0.49 es positiva moderada, y desde el 0.50 al 1, es positiva fuerte. Prosiguiendo estuvo las correlaciones negativas que de la misma manera se puede distinguir rangos desde el -0.01 al -0.09, que es negativa débil, además, desde el -0.10 al -0.29 es negativa media, así mismo, desde el -0.30 al -0.49 es una correlación negativa moderada, y desde el -0.50 al -1, es negativa fuerte.

**Tabla 7**

*Rangos de correlación de Spearman*

RANGOS	CORRELACIÓN
-0.50 a -1.00	fuerte
-0.30 a -0.49	moderada
-0.10 a -0.29	media
-0.01 a -0.09	débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.09	débil
+0.10 a +0.29	media
+0.30 a +0.49	moderada
+0.50 a +1.00	fuerte

*Nota: Ortiz, 2021, p.57*

Prosiguiendo el análisis inferencial se realizó la Prueba de hipótesis general donde se tuvo la hipótesis alternativa que fue,  $H_a$ : la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024. Mientras que, la hipótesis nula fue,  $H_0$ : la gestión de cobranzas no tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

Conforme a la tabla 8, de acuerdo a la prueba de Spearman, se tuvo un valor de correlación de 0.419 que de acuerdo a Ortiz (2021), fue una correlación positiva moderada. Además, se tuvo un sig, bilateral de 0,000; evidenciando que se aceptó la hipótesis general, en el cual la gestión de cobranzas se relaciona con el riesgo crediticio.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis general de Gestión de cobranzas (GC) y Riesgo crediticio (RC)*

Tipo de coeficiente	Variable	Estadístico	RC
Prueba de Spearman	GC	Coefficiente de correlación	0.419**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	113

*Nota. Elaboración propia en base al SPSS versión 25*

Mientras que, con la Prueba de hipótesis específica 1, se tuvo como hipótesis alternativa, donde  $H_a$ : el diseño del sistema de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, además, se verificó la hipótesis nula,  $H_0$ : el diseño del sistema de cobranzas no tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

Conforme a la tabla 9, de acuerdo a la prueba de Spearman, se tuvo un valor de correlación de 0.325 que conforme a Ortiz (2021), fue una correlación positiva moderada. Además, se tuvo un sig, bilateral de 0,000; evidenciando que se aceptó la hipótesis general, en el cual el diseño del sistema de cobranzas se relaciona con el riesgo crediticio.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis entre diseño del sistema de cobranzas (DSC) y riesgo crediticio (RC)*

Tipo de coeficiente	Variable	Estadístico	RC
Prueba de Spearman	DSC	Coefficiente de correlación	0.325**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	113

*Nota. Elaboración propia en base al SPSS versión 25*

Por consiguiente, se verificó la prueba de hipótesis específica 2, donde se tuvo la hipótesis alternativa, Ha: la prevención de riesgo de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, mientras que, se tuvo la hipótesis nula, H0: la prevención de riesgo de crédito no tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

Conforme a la tabla 10, de acuerdo a la prueba de Spearman, se tuvo un valor de correlación de 0.309 que conforme al autor Ortiz (2021), fue una correlación positiva moderada; además, se tuvo un sig, bilateral de 0,001; evidenciando que se aceptó la hipótesis específica, en el cual la prevención de riesgo de crédito se relaciona con el riesgo crediticio.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis entre la prevención de riesgo de crédito y riesgo crediticio*

Tipo de coeficiente	Variable	Estadístico	RC
Prueba de Spearman	PDC	Coefficiente de correlación	0.309**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	113

*Nota. Elaboración propia en base al SPSS versión 25*

Finalmente, en cuanto a la Prueba de hipótesis específica 3, se tuvo la hipótesis alternativa, Ha: el control de otorgamiento de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024, y se tuvo la hipótesis nula, H0: el control de otorgamiento de crédito no tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

Conforme a la tabla 11, de acuerdo al Rho de Spearman, se tuvo un valor de correlación de 0.296 que conforme al autor Ortiz (2021), fue una correlación positiva moderada; además, se tuvo un sig, bilateral de 0,001; evidenciando que se aceptó la hipótesis específica, en el cual el control de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo crediticio.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis de control de otorgamiento de crédito (OC) y riesgo crediticio (RC)*

<b>Tipo de coeficiente</b>	<b>Variable</b>	<b>Estadístico</b>	<b>RC</b>
Prueba de Spearman	OC	Coeficiente de correlación	0.296**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	113

*Nota. Elaboración propia en base al SPSS versión 25*

#### IV. DISCUSIÓN

En la siguiente investigación se tiene como el objetivo Identificar como la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024. Por lo tanto, mediante la evaluación de Spearman se tiene un dato de correlación de 0.419, demostrando la correlación positiva moderada entre las variables, mientras que, se tiene un nivel de significancia de 0.000, demostrando que la gestión de cobranzas y el riesgo crediticio se relacionan. A su vez, los resultados coinciden con Pesantes, et al. (2022) en su artículo, ya que también se encuentra relación entre la gestión de cobranzas influye en la liquidez, demostrando que donde enfatiza que la gestión de cobranzas representa un desafío para la entidad, ya que puede llevar a una disminución del efectivo y a problemas económicos y financieros; de la misma manera los resultados del análisis inferencial propuestos en la presente investigación, coincide con Maza, et al. (2021), ya que, el riesgo crediticio en los bancos representa un desafío para las entidades que se encargan de la moderación financiera, porque requieren tener mayor rentabilidad, así mismo, para evitar el riesgo crediticio es necesario elegir los clientes a quienes se otorga el préstamo; sin embargo, estos resultados inferenciales no coinciden con Sernaque (2019), porque en cuanto a la estrategia de cobranza, a pesar de establecer las maneras y normas para realizar una evaluación del crédito otorgado al cliente, en el manual de gestión de crédito no se identifica o contempla el cobro de los créditos vencidos; mientras que, Villena (2022) no coincide con los resultados inferenciales, porque el autor no encuentra relación entre las variables administración del riesgo crediticio y la morosidad, demostrando que, a pesar de la participación del personal de crédito para recuperar la cartera, no se contribuye a la reducción de la tasa de morosidad.

En lo que respecta, al primer objetivo específico, en el cual con la prueba de Spearman se tiene un valor de correlación de 0.325 que fue una correlación positiva moderada; además, se tuvo un sig, bilateral de 0,000; evidenciando que se aceptó la hipótesis específica, en el cual el sistema de cobranzas se relaciona con el riesgo crediticio. De manera que, estos resultados del análisis inferencial coinciden con Peña, et al. (2022) porque evidencia que la gestión de la cartera vencida puede influir en la liquidez, demostrando que la gestión efectiva de la cartera vencida es parte de realizar

una adecuada gestión de cobranzas, que podría demostrar que la entidad financiera es fiable al garantizar el procedimiento y políticas para verificar la capacidad de pago; así mismo, estos resultados de la investigación concuerdan con Peralta, et al. (2021) porque, demuestra que las políticas de cobranza tienen su incidencia en la recuperación de cartera, donde se establecen con instrucciones especiales, por lo que contribuyen a minimizar la morosidad, ya que se analiza a los clientes que solicitan un préstamo y los límites y obligaciones del deudor están claramente definidos en el contrato; sin embargo, los resultados inferenciales del estudio, no coinciden con Chiriani, et al. (2020) porque conforme a sus resultados, la política de crédito no puede influir en la cobranza realizada en las MIPYMES incluso si se otorga crédito, no es posible evitar el retraso o el impago del crédito otorgado, por lo tanto, las MIPYMES deben adoptar una política de crédito y cobro que aumente la confiabilidad de carteras de clientes; mientras que, López, et al. (2021) no tiene coincidencia con los resultados, porque no se tiene relación entre las variables, ya que no se tiene un buen sistema de cobranzas, donde los bancos no contaron a los clientes cómo se maneja la política de pago de préstamos en el momento que se puede otorgar microcréditos, por lo tanto, se tiene deficiencias en la recuperación de las carteras vencidas.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, en el cual, se tiene un valor de correlación de 0.309 que fue una correlación positiva moderada; además, se tiene un sig, bilateral de 0,001; evidenciando que se aceptó la hipótesis específica, en el cual la prevención de riesgo de crédito se relaciona con el riesgo crediticio. De modo que, Zeballos (2022) tiene coincidencia con los resultados inferenciales, porque destaca que, la Gestión de riesgo por los créditos otorgados se relaciona con la morosidad, ya que, se puede prevenir el riesgo de crédito, el análisis y verificar o validar los datos del cliente, para adquirir información en la toma de mejores decisiones que permitan minimizar el riesgo crediticio, por lo tanto, los datos brindados al cliente es claro, por lo tanto, estos escenarios representan el incumplimiento de pagos; de la misma manera, Virgilio, et al. (2022) destaca que existe relación entre las variables, por lo tanto, si coincide también con los resultados, porque se entiende la relevancia de la prevención del riesgo de crédito, ya que, se puede asegurar un adecuado sistema de colocaciones y cobranzas, por lo tanto, el comité de riesgo aporta con políticas que minimizan el impago de los créditos; sin embargo, este

resultado de la presente investigación, no coincide con Kehinde (2023) porque de acuerdo a sus resultados, no se puede controlar los riesgos crediticios en los bancos de Nigeria, de manera que, no se pudo realizar la planificación para formar al personal sobre el asesoramiento crediticio, de modo que, no se puede administrar el riesgo crediticio como alternativa de prevención, ya que, no se evalúa y resuelve los riesgos, por lo tanto, no se mantienen de manera actualizada los registros de clientes nuevos y existentes a través del sistema que incluye datos relacionados con el nivel de ingresos; mientras que, Hinostroza (2019) no coincidió porque, no se pudo contribuir para realizar un relevante control del riesgo crediticio, de manera que, se verificó que el 9,12% de los créditos que se aprueban por el área de microfinanzas presentan morosidad, esto se debe a una deficiente evaluación del crédito que se puede ofrecer al cliente, demostrando la ausencia e interés de la gestión crediticia, y en consecuencia se encuentran los riesgos de impagos.

Finalmente, está el tercer objetivo, en el cual con la prueba de Spearman se tiene un valor de correlación de 0.296 que fue una correlación positiva moderada; además, se tiene un sig, bilateral de 0,001; evidenciando que se acepta la hipótesis específica, en el cual el control de otorgamiento de crédito se relaciona con el riesgo crediticio. De modo que, Quiroz, et al. (2022) tiene coincidencia con los resultados inferenciales, porque detallan que, la mejor administración del riesgo de crédito en el sector de microfinanzas en Perú, se relaciona con un modelo de Credit Scoring, se puede clasificar al cliente antes de que se le conceda el préstamo midiendo el grado de probabilidad de que incumplan durante el período de pago de la deuda; mientras que, Kamimura (2023) coincide con los resultados, porque los modelos de calificación crediticia se relaciona con la gestión del riesgo crediticio, ya que se evalúan los riesgos crediticios por la concesión de crédito en los bancos, por lo tanto, el llamado riesgo crediticio en los últimos diez años, toma relevancia en las instituciones de acuerdo a la carencia de la liquidez; sin embargo, no se coincide con Mejia, et al. (2019) porque, no se realiza el control de crédito para asegurarse de que se otorga crédito, sólo a los clientes que puedan pagar a tiempo, Además, no se puede asignar equitativamente suficientes recursos para potenciar los esfuerzos del equipo de gestión del riesgo de crédito y los activos no son distribuidos adecuadamente para mejorar el desempeño financiero.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** Mediante una evaluación de Spearman se tuvo un rango de correlación positiva moderada con el valor de 0.419 entre la gestión de cobranzas con el riesgo crediticio, así mismo, se verifica la relación significativa entre las variables (Sig. Bil = 0.000). Por lo tanto, la gestión de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

**Segunda.** Mediante una evaluación de Spearman se tuvo un rango de correlación positiva moderada con el valor de 0.325 entre el diseño del sistema de cobranzas con el riesgo crediticio, así mismo, se verifica la relación significativa entre las variables (Sig. Bil = 0.000). Por lo tanto, el diseño del sistema de cobranzas tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

**Tercera.** Mediante una evaluación de Spearman se tuvo un rango de correlación positiva moderada con el valor de 0.309 entre la prevención de riesgo de crédito con el riesgo crediticio, así mismo, se verifica la relación significativa entre las variables (Sig. Bil = 0.001). Por lo tanto, la prevención de riesgo de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

**Cuarto.** Mediante una evaluación de Spearman se tuvo un rango de correlación positiva moderada con el valor de 0.296 entre el control de otorgamiento de crédito con el riesgo crediticio, así mismo, se verifica la relación significativa entre las variables (Sig. Bil = 0.000). Por lo tanto, el control de otorgamiento de crédito tiene relación con el riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera. Se debe implementar nuevos planes de acción para garantizar la mejor gestión de cobranzas, contando con políticas de cobranzas para realizar una buena gestión y sensibilizar a los analistas de créditos sobre las colocaciones de los futuros créditos, tendiendo en claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador, minimizando el riesgo por el crédito.

Segunda. Se debe replantear el modelo de cobranza de acuerdo a los clientes, realizando cambios en las políticas de cobranza, realizando un seguimiento para garantizar la cobranza, además, se debe contar con un sistema de segmentación de los clientes para tener un criterio en la evaluación de crédito, para luego aprobar préstamos a los clientes, identificando el historial crediticio, el riesgo y la documentación respaldando la solicitud de crédito.

Tercera. Se debe capacitar a los analistas de crédito para que conozcan los casos de riesgos para brindar un crédito, considerando los aspectos internos y externos en la gestión de crédito además, se puede considerar un cambio normativo de acuerdo a las segmentaciones de clientes que tienen una mora mayor para la institución financiera.

Cuarta. Se debe garantizar que el líder de cada grupo pueda identificar los riesgos y el sustento que se hace presente para el comité de crédito, corregir y reforzar los puntos de mejora de cada analista, por lo tanto, se tiene claro los elementos de investigación para realizar una adecuada evaluación crediticia, como también asegurar la clasificación de clientes conforme a cada giro y sector.

## REFERENCIAS

- Aguilar, D. G. (2019). Information system for the measurement of credit risk in financial institutions. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies: [Proceedings]., 2019-June*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85070087521&origin=resultslist&sort>
- Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Alhammedi, M. A. A., Ibañez-Fernandez, A., & Vergara-Romero, A. (2023). Credit scoring and risk management in islamic banking: the case of Al Etihad Credit Bureau. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(105), 111-124. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85182197346&origin=resultslist&sort>
- Bermúdez Vera, Iván Mauricio, Manotas Duque, Diego Fernando, & Olaya Ochoa, Javier. (2020). Modelo para la estimación del deterioro por riesgo de crédito. *Suma de Negocios*, 11(25), 149-157. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-910X2020000200149](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-910X2020000200149)
- Botha, Arno & Beyers, Conrad & De Villiers, Johan. (2022). The loss optimization of loan recovery decision times using forecast cashflows. *Journal of Credit Risk*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127352656&origin=resultslist&sort>
- Bustamante, J. G. M. (2023). Políticas to reduce credit risk in Savings and Credit Cooperatives in the tourist and cultural district of Riohacha. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85193731939&origin=resultslist&sort>
- Calderón, M. B., Torres Guzmán, R. M., Montano Barbuda, J. J., Torres García, L. A., & Rubio Cabrera, W. F. (2022). Credit scoring como alternativa para minimizar riesgo de crédito en instituciones microfinancieras en COVID-19. *Universidad Y Sociedad*, 14(S3), 376–385. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2967>

- Cancino, Susan, & Cancino-Escalante, Giovanni. (2020). CREDIT DECISION-MAKING AND INFORMATION REQUIREMENTS. *Dimensión Empresarial*, 18(1), 12-27. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632020000100012&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632020000100012&lng=en&tlng=en)
- Castañeda Mota, María Marcela. (2022). La cientificidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1), e1555. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162022000100006&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162022000100006&script=sci_abstract)
- Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. Epub April 00, 2020. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci_abstract&tlng=es)
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. [file:///C:/Users/acer/Downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueApoyan%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/Dialnet-TecnicasEInstrumentosParaLaRecoleccionDeDatosQueApoyan%20(4).pdf)
- Coronel (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Cortés CME, Mur VN, Iglesias LM (2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *Medisur*;18(5):937-942. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=99562>
- Cvetkovic-Vega, A, Maguiña, Jorge L., Soto, Alonso, Lama-Valdivia, Jaime, & López, Lucy E. Correa. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179)

- Demestre, I. (2019). Moderación en el impago de un contrato de préstamo hipotecario en Cataluña: una institucionalización singular | La moderación en la gestión del impago de los préstamos y créditos hipotecarios en Cataluña: una institucionalización singular. *Serie Sociojurídica Oñati*, 9 (4), 445–476. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090169209&origin=resultslist&sort>
- Flores-Sánchez, G. (2021). Predictive approach to commercial credit risk in ecuadorian food companies | Abordagem preditiva para risco de crédito comercial em empresas alimentícias equatorianas | Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias equatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413–424. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114945128&origin=resultslist&sort>
- García Lomas, Vanessa Alejandra. (2019). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica UISRAEL*, 5(3), 37-50. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862018000300037](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862018000300037)
- Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Hadad, I. (2019). Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero. *Revista colombiana de antropología*, 56 (1). <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v56n1/2539-472X-rcan-56-01-245.pdf>
- Hauri, Sebastián. (2020). Sobreendeudamiento, sistemas de información crediticia y la protección de los datos personales del consumidor en Chile. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (55), 99-130. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-68512020000200099](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512020000200099)
- Hinostroza Hermoza, Henry. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. Epub 27 de mayo de 2021. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-81962021000100069](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000100069)

- Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e>
- Kamimura, Elias Shohei, Pinto, Anderson Rogerio Faia, & Nagano, Marcelo Seido. (2023). A recent review on optimisation methods applied to credit scoring models. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 28(56), 352-371. Epub 15 de diciembre de 2023. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862023000200352](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862023000200352)
- Kehinde Natufe & Esther Ikavbo Evbayiro-Osagie, 2023. "Credit Risk Management and the Financial Performance of Deposit Money Banks: Some New Evidence," *JRFM*, MDPI, vol. 16(7), pages 1-23. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85165981670&origin=resultslist&sort>
- Kilder. (2022). Efectos del COVID-19 y número de deudores en los créditos de consumo en Perú. *Quipukamayoc*, 30(64), 9-21. Epub 29 de diciembre de 2022. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-81962022000300009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000300009)
- Kovalenko D, Afanasieva O, Zabuta N, Boiko T, Rosenov Baltov R. Modelo de evaluación de deudas vencidas en un banco comercial utilizando tecnologías Neuro-Fuzzy. *Revista de Gestión Financiera y de Riesgos*. 2021; 14(5):216. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85138258134&origin=resultslist&sort>
- López, et al. (2021). Un modelo de panel de datos aplicado al efecto de variables micro y macroeconómicas en la cartera vencida. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, Volumen 20(2019). Páginas 167 a 180. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85101349010&origin=resultslist&sort>
- Luiz (2019). Bank behavior and cycle of credit in Brazil in 2003-2016: A liquidity preference's post-Keynesian approach. ***Revista de Economia Contemporanea*** Open Access Volume 24, Issue 2, Pages 1 – 32. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85090371982&origin=resultslist&sort>

- Maddox Abbott, J. A. (2020). A Foundation for Change: Using Challenges and 49 Opportunities as Building Blocks for Collection Management, Guest Editorial 45(2), 110–123. <https://doi.org/10.1080/01462679.2019.16263>
- Maza, María del Carmen, Tello-Sánchez, Michelle Gioconda, & Mosquera-Camacás, Sandra Carolina. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación administrativa*, 50(127), 12702. Epub 02 de marzo de 2021. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100002](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100002)
- Mejía-Kambourova, David, Gómez-Cardeno, Laura, & Gutiérrez-Betancur, Juan Carlos. (2019). Riesgo de Crédito, Costo del Capital y Apalancamiento Financiero Excesivo. *Ecos de Economía*, 23(49), 45-70. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S1657-42062019000200045>
- Mélendez\*, Roberto, Asunción Sánchez-Rodríguez, Martha, & Robles-López, Francisca. (2023). Validez y confiabilidad de un instrumento para evaluación de la microenseñanza en ciencias químico biológicas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 17(2), e1581. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2223-25162023000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2223-25162023000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Menezes, Alexandre Pinho; Schiozer, Rafael F.; Vasconcelos, Lucas N. C. (2023). COLLATERALS OF RURAL CREDIT IN BRAZIL: ACCESS, LOAN TERMS, AND DEFAULT. *REVISTA DE ADMINISTRACAO DE EMPRESAS*, Volume 63, Issue 3, Page e2022-0063. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S0034-75902023000300301>
- Mutamimah, M., Tholib, M. y Robiyanto, R. (2021). Gobierno corporativo, riesgo crediticio y educación financiera para pequeñas y moderadas empresas en Indonesia. *Negocios: Teoría y Práctica*, 22 (2), 406-413. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85118941465&origin=resultslist&sort>
- Neyra., B. P. M., Segura Ojeda., B. L. S., & Oblitas Otero, M. R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1095/1495>

- Nguyen, Schinckus, Christophe, Dinh Su, Thanh, & Ling Chong, Felicia Hui. (2021). Institutional quality and risk in the banking system. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 26(51), 22-40. Epub 30 de enero de 2021. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-18862021000100022](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862021000100022)
- Osada, Jorge, & Salvador-Carrillo, José. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto?. *Revista médica de Chile*, 149(9), 1383-1384. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872021000901383](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872021000901383)
- Pantoja Burbano, M. J., Arciniegas Paspuel, O. G. & Álvarez Hernández, S. R. del (2022). Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio. *Revista Conrado*, 18(S3), 165-171. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2649/2575>
- Pardo Carrillo, O. S. (2020). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo logit. *Universidad & Empresa*, 22(38), 237.-256. <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n38/2145-4558-unem-22-38-237.pdf>
- Peña Suárez, D., Silva Álvarez, N. D., & Navas Espín, G. R. (2022). Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez del Banco Pichincha en Puyo. *Universidad Y Sociedad*, 14(S2), 244–251. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131592363&origin=resultslist&sort>
- Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellowín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica Estelí*, (38), 149–165. <https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11949>
- Pesantes, Stephanie & Holguín, Juan & Roncal, Patricia & Jurado Rosas, Adolfo & Nassi, José. (2023). Impact of credit and collection management on the liquidity of the company AFA GROUP, Trujillo 2022.. 10.18687/LACCEI2023.1.1.396. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85172382531&origin=resultslist&sort>
- Pizango, Alfonso, Veintemilla, Lady & Soto Abanto, Segundo & Villafuerte de la Cruz, Avelino (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la

- COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*. 2. 220-237. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85190692396&origin=resultslist&sort>
- Pizzán-Tomanguillo, N. P. (2022). Collection and delinquency processes in a marketing services company. *Sapienza*, 3(1), 462–477. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85190655668&origin=resultslist&sort>
- Quiroz Calderón, M. B., Torres Guzmán, R. M., Montano Barbuda, J. J., Torres García, L. A., & Rubio Cabrera, W. F., (2022). Credit scoring como alternativa para minimizar riesgo de crédito en instituciones microfinancieras en COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S3), 376-385. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85132794894&origin=resultslist&sort>
- Ramírez-Pérez, José Felipe, López-Torres, Virginia Guadalupe, Ramírez-Pérez, Alicia del Rosario, & Morejón-Valdés, Maylevis. (2022). Fiabilidad y validez de un instrumento de medición del desempeño competitivo de las instituciones de salud moderante las tecnologías de la información y la comunicación. *CienciaUAT*, 16(2), 97-113. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582022000100097](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582022000100097)
- Ramos Guachalla, Crithian Edgar. (2023). La investigación básica como propuesta de línea de investigación en psicología. *Revista de Investigacion Psicologica*, (30), 151-161. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322023000200151](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322023000200151)
- Ramos-Galarza (2020). “Los Alcances de una investigación”, *CienciaAmérica*, vol. 9, no. 3, pp. 1–6. <https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336>
- Rinza Mendoza, R. C., Vega Mera, L. E., & Calvanapón Alva, F. A. (2022). Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4480-4496. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2574](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2574)

- Rios, L. (2022). Gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de una institución CMAC en Trujillo, 2022. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Peru. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121474/Rios\\_ZL\\_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121474/Rios_ZL_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivas Vinuesa, M. C., Cabanilla Guerra, G., & Coello Bajaña, M. G. (2021). El impacto del riesgo crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Universidad Y Sociedad*, 13(S3), 459–466. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120624154&origin=resultslist&sort>
- Salazar Vergara, Juan Gabriel. (2021). Diseño de un modelo predictivo para otorgar créditos. *Semestre Económico*, 24(57), 320-347. Epub August 16, 2022. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462021000200320](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462021000200320)
- Salazar Vergara, Juan Gabriel. (2021). Medición del riesgo crediticio en fondos de empleados de IES en Antioquia. *Semestre Económico*, 24(56), 325-353. Epub August 12, 2022. <https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO:S0120-63462021000100325>
- Sandler, Ryan & Romeo, Charles J. (2020). The Effect of Debt Collection Laws on Access to Credit (September 4, 2020). Consumer Financial Protection Bureau Office of Research Working Paper No. 2018-01, <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100467153&origin=resultslist&sort>
- Santos, LSZ, Bressan, VGF, Moreira, VR y Lima, RED (2020). Riesgo crediticio y eficiencia técnica en cooperativas de crédito brasileñas. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(4), 956-973. <https://www.scielo.br/j/cebape/a/cQzwGPNRSWrKBVZrTRLjZQx/?lang=en#>
- Torres-Malca, J. R., Vera-Ponce, V. J., Zuzunaga-Montoya, F. E., Talavera, J. E., & De La Cruz-Vargas, J. A. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices about salt consumption in the peruvian population: Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y prácticas sobre el consumo de sal en la población peruana. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 22(2). <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>

- Villena (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019. (Tesis de Maestría). ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Ecuador.  
<http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/17139/1/20T01550.pdf>
- Vinueza, M. C. R. (2021). The impact of credit risk on the profitability of ecuadorian credit co-operatives societies. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 459–466.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120624154&origin=resultslist&sort>
- Virgilio G., Más Caro N. L., Minga Sarmiento R. N., Dávila Rivera J. y Reátegui Díaz Í. (2022). Credit risk and profitability of short-term deposit at Savings and Credit Cooperatives. The case of Perú. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 142. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85148869140&origin=resultslist&sort>
- Zevallos (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020. (Tesis de Maestría). Universidad Continental, Perú.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Zevallos\\_Toribio\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf)
- Zhang, A. (2021). Personal data protection in the credit-scoring industry of china. *Journal of Data Protection and Privacy*, 4(2), 158–169.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112216154&origin=resultslist&sort>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de Operacionalización de las variables: Gestión de cobranzas y Riesgo crediticio

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
LA GESTIÓN DE COBRANZA	la gestión de cobranzas son las estrategias establecidas y aplicadas de manera oportuna por una entidad para aplicar procesos para la recuperación de dinero, generar regularizaciones de cuentas por cobrar y garantizar el pago del crédito en el menor tiempo posible, con el objetivo de reactivar la relación comercial con el cliente, para que tenga sus créditos al día (Paula, 2019)	se trató del análisis de la variable Gestión de cobranzas a partir de dimensiones como; diseño del sistema de cobranzas, prevención de riesgo de crédito y control de otorgamiento de crédito.	DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA	Fases estratégicas	Ordinal Escala de respuesta de Rensis Likert: Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Elementos influyentes	
				Políticas de cobranza	
			PREVENCIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO	Notificaciones como herramienta	
				Aspectos externos e internos	
				Segmentación	
				Funciones de cada unidad	
			CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	Garantías	
				Clasificación del cliente	
				Elemento de investigación	
				Evaluación	
			RIESGO CREDITICIO	hace referencia al perdida porque la contraparte no realiza el pago en una transacción financiera, de manera que, es el peligro que corre el capital en ser recuperado en un tiempo determinado, por lo tanto, se debe instaurar una estructura que sea primordial para los directivos y alta gerencia considerando ciertas decisiones enfocados al riesgo (Reyes, et al., 2019)	
Monitorea el crédito para recuperarla					
CAPACIDAD DE PAGO	Investiga el nivel de ingresos y gastos para conocer al cliente				
	Determina el nivel de saldo para conocer al cliente				
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	Determina la liquidez para conocer al cliente				
	Evalúa la Rentabilidad y Eficiencia para conocer al cliente				

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Gestión de cobranzas

En el siguiente cuestionario, se trata de brindar respuestas acerca de la Gestión de cobranzas, por lo tanto, se cuenta con alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando la alternativa elegida, considerando los siguientes criterios.

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

1) NUNCA    2) CASI NUNCA    3) A VECES    4) CASI SIEMPRE    5) SIEMPRE

<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se cuenta con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranzas					
Se realiza la cobranza con elementos que puedan aportar al diseño operativo de la institución					
En la institución se cuentan con políticas de cobranzas para realizar una buena gestión					
Se puede emplear notificaciones como herramienta del sistema de cobranza					
<b>PREVENCIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO</b>					
Se consideran los aspectos internos y externos en la gestión de crédito					
Se cuenta con un sistema de segmentación de los clientes para tener un criterio en la evaluación de crédito					
Los analistas de crédito tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador					
Durante la evaluación crediticia se considera las garantías para minimizar el riesgo					
<b>CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO</b>					
se hace una clasificación de clientes conforme a cada giro y sector					
Se tiene claro los elementos de investigación para realizar una adecuada evaluación crediticia					
El área crea valor a las evaluaciones de crédito para minimizar los riesgos					

## Cuestionario de Riesgo crediticio

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca del Riesgo crediticio, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde marcando la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

### OPCIONES DE RESPUESTA:

1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

<b>POLÍTICAS DE GESTIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Se determina el tipo de crédito de acuerdo al cliente para aprobarla					
Se evalúa con transparencia y confiabilidad el tipo de crédito antes de aprobarla					
Se monitorea el crédito según el cliente con mecanismos claros para poder recuperarla					
<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>					
Se investiga el nivel de ingresos de los clientes antes de que accedan a algún crédito.					
Se puede investigar el nivel de gastos de los clientes antes de que accedan a algún crédito.					
Se determina el nivel de saldo de los clientes antes de que accedan a algún crédito.					
<b>CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO</b>					
Se determina la liquidez del cliente antes de que accedan para un crédito					
Se determina el apalancamiento según su estado de resultados de sus clientes para que accedan a un crédito.					
Se evalúa la rentabilidad de los clientes antes de que accedan a un crédito.					
Se evalúa la eficiencia de los gastos de sus clientes para que accedan a algún crédito.					

### Anexo 3. Ficha de validación de contenido para el instrumento

Dimensión	Indicador	Ítem	f i c i e n c i a	C l a r i d a d	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	Observación
<b>DISEÑO DEL SISTEMA COBRANZA</b>	Fases estratégicas Elementos influyentes de Políticas de cobranza Notificaciones como herramienta	Se cuenta con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranzas	1	1	1	1	
		Se realiza la cobranza con elementos que puedan aportar al diseño operativo de la institución	1	1	1	1	
		En la institución se cuentan con políticas de cobranzas para realizar una buena gestión	1	1	1	1	
		Se puede emplear notificaciones como herramienta del sistema de cobranza	1	1	1	1	
<b>PREVENCIÓN DE RIESGO DE CREDITO</b>	Aspectos externos e internos Segmentación Funciones de cada unidad Garantías.	Se consideran los aspectos internos y externos en la gestión de crédito	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema de segmentación de los clientes para tener un criterio en la evaluación de crédito	1	1	1	1	
		Los analistas de crédito tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador	1	1	1	1	
		Durante la evaluación crediticia se considera las garantías para minimizar el riesgo	1	1	1	1	
	Clasificación del cliente	se hace una clasificación de clientes conforme a cada giro y sector	1	1	1	1	
		Se tiene claro los elementos de investigación para realizar una adecuada evaluación crediticia	1	1	1	1	
<b>CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>	Elemento de investigación Evaluación Decisión de crédito	El área crea valor a las evaluaciones de crédito para minimizar los riesgos	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
POLÍTICAS DE GESTIÓN	Tipo de crédito Monitoreo del crédito	Se determina el tipo de crédito de acuerdo al cliente para aprobarla	1	1	1	1	
		Se evalúa con transparencia y confiabilidad el tipo de crédito antes de aprobarla	1	1	1	1	
		Se monitorea el crédito según el cliente con mecanismos claros para poder recuperarla	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE PAGO	Nivel de ingresos y	Se investiga el nivel de ingresos de los clientes antes de que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	
		Se puede investigar el nivel de gastos de los clientes antes de que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	
	gastos del cliente Nivel de saldo del cliente	Se determina el nivel de saldo de los clientes antes de que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	Liquidez Evaluación de la rentabilidad y eficiencia	Se determina la liquidez del cliente antes de que accedan para un crédito	1	1	1	1	
		Se determina el apalancamiento según su estado de resultados de sus clientes para que accedan a un crédito.	1	1	1	1	
		Se evalúa la rentabilidad de los clientes antes de que accedan a un crédito.	1	1	1	1	
		Se evalúa la eficiencia de los gastos de sus clientes para que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la relación que existe entre Gestión de cobranzas y riesgo crediticio en una Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.
Nombres y apellidos del experto	Roque Juan Espinoza Casco
Documento de identidad	07766626
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	959514577
Firma	
Fecha	09/06/2024

---

CC

Dimensión	Indicador	Ítem	f i c i e n c i a	C l a s i f i c a d o	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	Observación
<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA</b>	Fases estratégicas Elementos influyentes de Políticas de cobranza Notificaciones como herramienta	Se cuenta con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranzas	1	1	1	1	
		Se realiza la cobranza con elementos que puedan aportar al diseño operativo de la institución	1	1	1	1	
		En la institución se cuentan con políticas de cobranzas para realizar una buena gestión	1	1	1	1	
		Se puede emplear notificaciones como herramienta del sistema de cobranza	1	1	1	1	
<b>PREVENCIÓN DE RIESGO DE CREDITO</b>	Aspectos externos e internos Segmentación Funciones de cada unidad Garantías.	Se consideran los aspectos internos y externos en la gestión de crédito	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema de segmentación de los clientes para tener un criterio en la evaluación de crédito	1	1	1	1	
		Los analistas de crédito tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador	1	1	1	1	
		Durante la evaluación crediticia se considera las garantías para minimizar el riesgo	1	1	1	1	
	Clasificación del cliente	se hace una clasificación de clientes conforme a cada giro y sector	1	1	1	1	
		Se tiene claro los elementos de investigación para realizar una adecuada evaluación crediticia	1	1	1	1	
<b>CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>	Elemento de investigación Evaluación Decisión de crédito	El área crea valor a las evaluaciones de crédito para minimizar los riesgos	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
POLÍTICAS DE GESTIÓN	Tipo de crédito Monitoreo del crédito	Se determina el tipo de crédito de acuerdo al cliente para aprobarla	1	1	1	1	
		Se evalúa con transparencia y confiabilidad el tipo de crédito antes de aprobarla	1	1	1	1	
		Se monitorea el crédito según el cliente con mecanismos claros para poder recuperarla	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE PAGO	Nivel de ingresos y	Se investiga el nivel de ingresos de los clientes antes de que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	
		Se puede investigar el nivel de gastos de los clientes antes de que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	
	gastos del cliente Nivel de saldo del cliente	Se determina el nivel de saldo de los clientes antes de que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	Liquidez Evaluación de la rentabilidad y eficiencia	Se determina la liquidez del cliente antes de que accedan para un crédito	1	1	1	1	
		Se determina el apalancamiento según su estado de resultados de sus clientes para que accedan a un crédito.	1	1	1	1	
		Se evalúa la rentabilidad de los clientes antes de que accedan a un crédito.	1	1	1	1	
		Se evalúa la eficiencia de los gastos de sus clientes para que accedan a algún crédito.	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Recolectar y procesar información; así como presentar informe estadístico útil y necesario en el proceso de elaboración de la investigación
Nombres y apellidos del experto	Abraham Horna Rubio
Documento de identidad	06117267
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Coordinador de Posgrado
Número telefónico	954854415
Firma	 <b>Econ. Abraham Horna Rubio</b> COLEGIO DE ECONOMISTAS DE AREQUIPA Registro N° 0716
Fecha	10 de Junio de 2024

Dimensión	Indicador	Ítem	f i c i e n c i a	C l a s i f i c a d o	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	Observación
<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA</b>	Fases estratégicas Elementos influyentes de cobranza Políticas de cobranza Notificaciones como herramienta	Se cuenta con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranzas	1	1	1	1	
		Se realiza la cobranza con elementos que puedan aportar al diseño operativo de la institución	1	1	1	1	
		En la institución se cuentan con políticas de cobranzas para realizar una buena gestión	1	1	1	1	
		Se puede emplear notificaciones como herramienta del sistema de cobranza	1	1	1	1	
<b>PREVENCIÓN DE RIESGO DE CREDITO</b>	Aspectos externos e internos Segmentación Funciones de cada unidad Garantías.	Se consideran los aspectos internos y externos en la gestión de crédito	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema de segmentación de los clientes para tener un criterio en la evaluación de crédito	1	1	1	1	
		Los analistas de crédito tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador	1	1	1	1	
		Durante la evaluación crediticia se considera las garantías para minimizar el riesgo	1	1	1	1	
	Clasificación del cliente	se hace una clasificación de clientes conforme a cada giro y sector	1	1	1	1	
		Se tiene claro los elementos de investigación para realizar una adecuada evaluación crediticia	1	1	1	1	
<b>CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>	Elemento de investigación Evaluación Decisión de crédito	El área crea valor a las evaluaciones de crédito para minimizar los riesgos	1	1	1	1	

Dimensión	Indicador	Ítem	f i c i e n c i a	C l a s i f i c a d a	o h e r e n c i a	e l e v a n c i a	Observación
<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE COBRANZA</b>	Fases estratégicas Elementos influyentes de Políticas de cobranza Notificaciones como herramienta	Se cuenta con fases estratégicas para el diseño de gestión de cobranzas	1	1	1	1	
		Se realiza la cobranza con elementos que puedan aportar al diseño operativo de la institución	1	1	1	1	
		En la institución se cuentan con políticas de cobranzas para realizar una buena gestión	1	1	1	1	
		Se puede emplear notificaciones como herramienta del sistema de cobranza	1	1	1	1	
<b>PREVENCIÓN DE RIESGO DE CREDITO</b>	Aspectos externos e internos Segmentación Funciones de cada unidad Garantías.	Se consideran los aspectos internos y externos en la gestión de crédito	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema de segmentación de los clientes para tener un criterio en la evaluación de crédito	1	1	1	1	
		Los analistas de crédito tienen claro las funciones de cada unidad para el sistema crediticio evaluador	1	1	1	1	
		Durante la evaluación crediticia se considera las garantías para minimizar el riesgo	1	1	1	1	
	Clasificación del cliente	se hace una clasificación de clientes conforme a cada giro y sector	1	1	1	1	
		Se tiene claro los elementos de investigación para realizar una adecuada evaluación crediticia	1	1	1	1	
<b>CONTROL DE OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>	Elemento de investigación Evaluación Decisión de crédito	El área crea valor a las evaluaciones de crédito para minimizar los riesgos	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario</b>
Objetivo del instrumento	Recolectar y procesar información; así como presentar informe estadístico útil y necesario en el proceso de elaboración de la investigación
Nombres y apellidos del experto	Alindor Espinoza Espinoza
Documento de identidad	06809706
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	955637217
Firma	
Fecha	10 de Junio de 2024

#### **Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna**

##### Variable 1. Gestión de cobranzas

###### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	11

---

##### Variable 2. Riesgo crediticio

###### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	10

---

## Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

### Consentimiento Informado

**Título de la Investigación:** Gestión de cobranzas y riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024.

**Investigador (a):** Rojas Fernández Jefe Leonel

#### Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de cobranzas y riesgo crediticio en la Institución Financiera San Juan de Miraflores 2024", cuyo objetivo es: El objetivo de desarrollo sostenible número ocho, en el cual se promoverá el crecimiento económico de manera inclusivo y sostenible, para garantizar un trabajo pleno y decente para todas y todos. Esta investigación es desarrollada por estudiante del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios- MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### Describir el impacto del problema de la Investigación:

##### Procedimiento

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado 40 minutos. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

##### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

##### Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

##### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

##### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

##### Problemas o preguntas:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar al correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Jeeffre Leonell Rojas Fernández, email: [jrojasfer@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jrojasfer@ucvvirtual.edu.pe) y el asesor Dr. Roque Juan Espinoza Casco, email: [respinozaca@ucv.edu.pe](mailto:respinozaca@ucv.edu.pe) y coasesor Dr. Sebastián Sánchez Díaz, email: [ssanchezdi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssanchezdi@ucvvirtual.edu.pe)

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha

y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y Apellidos: Keli Yovani Coronel Rodrigo

Firma(s):



Fecha y hora: 8/06/2024 13:25 Hs.

## Anexo 7. Análisis complementario

### Calculo de la muestra

#### Fórmula para hallar la muestra

$$n = \frac{N z_{1-\alpha/2}^2 \sigma^2}{(N-1)B^2 + \sigma^2 z_{1-\alpha/2}^2}$$

$$n \approx 113$$

<b>Cálculo del Tamaño de Muestra (n)</b>		X = Variable en estudio = preferencia de potencial cliente	Dato de ejemplo																								
<b>Cuando se desea Estimar la Proporción Poblacional</b>		1 = Si prefiere 0 = No prefiere	$V(X) = p \cdot (1-p)$ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6u3v3d0b0m4">https://www.youtube.com/watch?v=6u3v3d0b0m4</a>																								
Fórmula		$p =$ proporción de la preferencia = <u>112 personas que prefieren el prod o serv.</u>	tamaño de la muestra																								
Llenar lo que esta en amarillo																											
<b>Caso I a) Cuando se conoce el Tamaño de la Población (N)</b>																											
Definir una característica de inte Ejem: Puntaje de competitividad -> intervalos : Bajo medio y alto p = proporción nivel alto del muestra piloto																											
Fórmula																											
Ejemplo		<table border="1"> <tr> <td><math>\delta = 1 - \alpha</math></td> <td>Ingresar</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N =</td> <td>153</td> <td>Tamaño de la población. Ejemplo: Nº de alumnos matriculados.</td> <td>Nivel de confianza <math>\delta</math> : A partir del 90% o 0.90</td> </tr> <tr> <td>Niv de confianza</td> <td>0.95</td> <td>95 % nivel de confianza = probabilidad de acertar en la estimación =</td> <td>Valor mínimo del 90% o 0.90 <math>\alpha = 1 - \delta</math> Probabilidad de error en la estimación</td> </tr> <tr> <td>Probabilidad acumu</td> <td>0.975</td> <td><math>\Rightarrow Z = 1.95996</math> Es el valor de la ordenada de la Distribución Normal para ese Nivel de Confianza (Probabilidad centrada)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>E o B =</td> <td>0.05</td> <td>: Error de muestreo o error máximo permitido en la estimación o margen de error Máximo valor del 5% o 0.05</td> <td>B = Error de muestro = Diferencia entre el valor del parámetro y del estimador de la mu</td> </tr> <tr> <td>p =</td> <td>0.5</td> <td>: Proporción de aceptación de producto o servicio</td> <td></td> </tr> </table>		$\delta = 1 - \alpha$	Ingresar			N =	153	Tamaño de la población. Ejemplo: Nº de alumnos matriculados.	Nivel de confianza $\delta$ : A partir del 90% o 0.90	Niv de confianza	0.95	95 % nivel de confianza = probabilidad de acertar en la estimación =	Valor mínimo del 90% o 0.90 $\alpha = 1 - \delta$ Probabilidad de error en la estimación	Probabilidad acumu	0.975	$\Rightarrow Z = 1.95996$ Es el valor de la ordenada de la Distribución Normal para ese Nivel de Confianza (Probabilidad centrada)		E o B =	0.05	: Error de muestreo o error máximo permitido en la estimación o margen de error Máximo valor del 5% o 0.05	B = Error de muestro = Diferencia entre el valor del parámetro y del estimador de la mu	p =	0.5	: Proporción de aceptación de producto o servicio	
$\delta = 1 - \alpha$	Ingresar																										
N =	153	Tamaño de la población. Ejemplo: Nº de alumnos matriculados.	Nivel de confianza $\delta$ : A partir del 90% o 0.90																								
Niv de confianza	0.95	95 % nivel de confianza = probabilidad de acertar en la estimación =	Valor mínimo del 90% o 0.90 $\alpha = 1 - \delta$ Probabilidad de error en la estimación																								
Probabilidad acumu	0.975	$\Rightarrow Z = 1.95996$ Es el valor de la ordenada de la Distribución Normal para ese Nivel de Confianza (Probabilidad centrada)																									
E o B =	0.05	: Error de muestreo o error máximo permitido en la estimación o margen de error Máximo valor del 5% o 0.05	B = Error de muestro = Diferencia entre el valor del parámetro y del estimador de la mu																								
p =	0.5	: Proporción de aceptación de producto o servicio																									
<table border="1"> <tr> <td>n =</td> <td>152.898</td> <td>=</td> <td>112.681918</td> <td>Redondear por exceso <math>\Rightarrow</math></td> <td><b>n = 113</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>1.35635</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		n =	152.898	=	112.681918	Redondear por exceso $\Rightarrow$	<b>n = 113</b>		1.35635					$\pi =$ Porpoción Poblac $p =$ Porpoción muestral $B =   \pi - p  $													
n =	152.898	=	112.681918	Redondear por exceso $\Rightarrow$	<b>n = 113</b>																						
	1.35635																										
Nota: Distribuir el tamaño de muestra según Estratos: Ejemplo sexo																											

Activar Windows

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

3/7/24, 11:48 a.m.

Correo de Universidad Cesar Vallejo - AUTORIZACION DE ENCUESTAS; ALUMNO JEEFRE LEONELL ROJAS FERNANDEZ



JEEFRE LEONELL ROJAS FERNANDEZ <jrojasfer@ucvvirtual.edu.pe>

---

### AUTORIZACION DE ENCUESTAS; ALUMNO JEEFRE LEONELL ROJAS FERNANDEZ

1 mensaje

---

JEEFRE LEONELL ROJAS FERNANDEZ <jrojasfer@ucvvirtual.edu.pe>

3 de julio de 2024, 11:48

Para: Alindor Jesus Angulo Gonzales <aangulo@cajahuancayo.com.pe>

Cco: ahomar@ucv.edu.pe, JEEFRE LEONELL ROJAS FERNANDEZ <jrojasfer@ucvvirtual.edu.pe>

Estimado Jesus

Solicitó mediante esta Carta de presentación, un conformidad para poder realizar encuestas sobre un Trabajo de investigación: **GESTIÓN DE COBRANZAS Y RIESGO CREDITICIO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA SAN JUAN DE MIRAFLORES 2024.**

Saludos cordiales.

Jeefre Rojas

---

 CARTA DE PRESENTACION ROJAS FERNANDEZ JEEFRE LEONELL.pdf  
190K

## Anexo 9. Otras evidencias



*Escuela de Posgrado*

Lima SJL, 10 de mayo del 2024

N° Carta Presentación 155 - 2024 EPG - UCV LE

**SEÑOR(A)**

Alindor Jesus Angulo Gonzales  
Administrador de Agencia.  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE HUANCAYO S.A.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **ROJAS FERNANDEZ JEEFRE LEONELL**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROJAS FERNANDEZ JEEFRE LEONELL**. Identificado (a) con DNI N.° 72739390 y código de matrícula N° 6500021374; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y RIESGO CREDITICIO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA SAN JUAN DE MIRAFLORES 2024.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



  
**Dra. Teresa Narvaez Aranibar**  
Jefe de la Unidad de Posgrado  
UCV-Lima Este

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendíola 6232, Las Olivas, Tel.:(+51) 202 4343 Fax:-(+51) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 842, Urb. Campo Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+51) 200 8030 Anx.:2613.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+51) 200 8030 Anx.: 8194  
**CALLAO** Av. Argentina 1796 Tel.:(+51) 202 4342 Anx.: 2668.