



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Influencia del Riesgo de Crédito en la Gestión de Cobranza en la  
Empresa de Servicios Andeco SAC de Lima en el Año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Nicho Garcia, Dino Reynaldo (ORCID:0000-0002-8978-2955)

**ASESOR:**

Mgtr. Fabián Rojas, Lenin Enrique (ORCID: 0000-0003-1949-6352)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

LIMA - PERÚ

2020

## DEDICATORIA

A mis padres Dino y Juana por el maravilloso regalo de la vida

A mis hermanos por su ayuda constante y oportuna

A mis amigos por su apoyo, tolerancia y comprensión

## AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis maestros  
mi gratitud infinita

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Índice de abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I.    INTRODUCCIÓN	1
II.   MARCO TEÓRICO	5
III.  METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	22
IV.  RESULTADOS	23
V.   DISCUSIÓN	39
VI.  CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables “Riesgo de crédito” y “Gestión de cobranza”.	16
<b>Tabla 2.</b> Estadístico de confiabilidad cuestionario Riesgo de Crédito	19
<b>Tabla 3.</b> Estadístico de confiabilidad cuestionario Gestión de Cobranza	19
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la Variable Riesgo de Crédito	23
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la Variable Gestión de Cobranza	24
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la dimensión Identificación	25
<b>Tabla 7.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la dimensión Análisis	26
<b>Tabla 8.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la dimensión Valoración	27
<b>Tabla 9.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre las variables Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	28
<b>Tabla 10.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre la dimensión Identificación y la variable Gestión de Cobranza	29
<b>Tabla 11.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre la dimensión Análisis y la variable Gestión de Cobranza	30
<b>Tabla 12.</b> Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre la dimensión Valoración y la variable Gestión de Cobranza	31
<b>Tabla 13.</b> Pruebas de normalidad de las variables Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	32
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre las variables Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	33
<b>Tabla 15.</b> Variable en la ecuación de regresión logística binaria	34
<b>Tabla 16.</b> Correlación entre la dimensión Identificación y la variable dependiente	35
<b>Tabla 17.</b> Variables en la ecuación de regresión logística binaria	36

**Tabla 18.** Correlación entre la dimensión Análisis del Riesgo de Crédito y la variable Gestión de Cobranza 37

**Tabla 19.** Correlación entre la dimensión Valoración del Riesgo de Crédito y la variable Gestión de Cobranza 38

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Esquema de representación relacional de dos variables.	15
<b>Figura 2.</b> Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre Riesgo de Crédito	23
<b>Figura 3.</b> Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la Variable Gestión de Cobranza	24
<b>Figura 4.</b> Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la dimensión Identificación	25
<b>Figura 5.</b> Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la dimensión Análisis	26
<b>Figura 6.</b> Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la dimensión Valoración	27
<b>Figura 7.</b> Distribución porcentual de los clientes según el Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	29
<b>Figura 8.</b> Distribución porcentual de los clientes según la Identificación del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	29
<b>Figura 9.</b> Distribución porcentual de los clientes según el Análisis del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	30
<b>Figura 10.</b> Distribución porcentual de los clientes según la Valoración del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza	28
<b>Figura 11.</b> Diagrama de dispersión entre la variable dependiente Gestión de Cobranza y la variable independiente Riesgo de Crédito	34

## Índice de abreviaturas

BM: Banco Mundial

Covid-19: Coronavirus Disease 2019

DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades

EEUU: Estados Unidos de Norte América

MIPYME: Micro, Pequeña y Mediana Empresa

ONG: Organismo No Gubernamental

P: Probabilidad

SAC: Sociedad Anónima Cerrada

SBS: Sociedad de Banca y Seguros

SPSSv21: Statistical Package for the Social Sciences version 21

UNE-ISO: Una Norma Española – International Organization for Standardization

Z: Distribución de probabilidad normal

## Resumen

La presente investigación titulada “Influencia del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019” considera dentro de su objetivo general, determinar la forma como influye el riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco de Lima en el año 2019. El tipo de investigación fue básica de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, correlacional, no experimental y explicativo de corte transversal, el análisis se basó en un muestreo probabilístico obtenida de 84 empresas clientes de la empresa Andeco SAC durante el año 2019, el instrumento usado fue un cuestionario validado por expertos y sometido a una prueba de confiabilidad, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,745 y 0,822 para la variable riesgo de crédito y gestión de cobranza respectivamente, la técnica usada fue de la encuesta, se usó para el análisis estadístico el programa SPSSv21, se verificó los datos de las variables con una prueba de normalidad con el estadístico de Kolmogorov- Smirnov con un P-valor de 0.20, razón por la cual se usaron métodos paramétricos como la prueba estadística de Pearson obteniéndose un P-valor de 0,643 que demostró la existencia de una correlación media entre las variables estudiadas y para determinar el grado de influencia se realizó una regresión logística binaria entre la variable dependiente dicotomizada y las tres dimensiones de la variable independiente, obteniéndose los coeficientes de regresión -0.079, +0.444,+423 para estas variables.

**Palabras clave:** Riesgo de crédito, gestión de cobranza, empresa de servicio.

## **Abstract**

The present investigation titled “Influence of credit risk on collection management in the service company Andeco SAC in Lima in 2019” considers, within its general objective, to determine how credit risk influences collection management in the service company Andeco de Lima in 2019. The type of research was basic in quantitative approach, with a descriptive, correlational, non-experimental and explanatory cross-sectional design, the analysis was based on a probabilistic sampling obtained from 84 client companies of the company Andeco SAC during 2019, the instrument used was a questionnaire validated by experts and subjected to a reliability test, obtaining a Cronbach's alpha of 0.745 and 0.822 for the variable credit risk and collection management, respectively, the technique used was from the survey, the SPSSv21 program was used for statistical analysis, the data of the variables was verified with a normality test with the Kolmogorov-Smirnov statistic with a P-value of 0.20, which is why parametric methods such as Pearson's statistical test were used, obtaining a P-value of 0.643 that demonstrated the existence of a mean correlation between the variables studied and to determine the degree of influence, a binary logistic regression was performed between the dichotomized dependent variable and the three dimensions of the independent variable, obtaining the regression coefficients -0.079, + 0.444, + 423 for these variables.

**Keywords:** Credit risk, collection management, service company.

## I.- INTRODUCCIÓN

La crisis económica mundial tuvo su origen en la desconfianza, por la incapacidad de no poder gestionar el riesgo, lo ocurrido en EEUU el 2008, se originó entre otras causas, por el deficiente manejo del riesgo cuando se negociaron acciones y créditos hipotecarios sin mucho respaldo, facilitado por los recursos excedentes en el sistema financiero global (Zurita et al., 2009, p. 19). Por ello se produjo la banca rota de importantes entidades de gestión de recursos en el mundo produciendo la caída en secuencia de los mercados globales, el daño se calculó en miles de millones de dólares cerrando sin remedio numerosas empresas, dejando sin ingresos a cientos de miles de trabajadores (Corbasí-Morales et al, 2013).

En Europa repercutió con la recesión española, debido las deudas incobrables causada por un manejo deficiente del riesgo en donde se otorgó créditos a sola firma a toda persona, que al surgir el problema de las inmobiliarias produjo la total paralización de la vigorosa industria de la construcción lo cual dejó sin trabajo a miles de personas, incidiendo negativamente en su economía, colocando a su sistema financiero al borde del colapso, el cual fue rescatado con millonarios recursos del gobierno, se estimó que la quiebra de los bancos llevaría al país a una crisis sin precedentes (Cue, 2012).

Las ventas al crédito son necesarias para la dinámica económica actual, la competencia así como la producción en masa aumentan la necesidad de otorgar créditos ya sea en bienes o servicios, esto proporciona empleo a millones de personas alrededor del mundo, esto hizo que para el vendedor sea más importante conocer al cliente, así como la cantidad y el tiempo a la cual se debía conceder el crédito, es por ello que se ha convertido en parte importante de las economías industrializadas actuales pero el riesgo de impagos puede representar para las empresas graves dificultades (Edwards, 2004; Colquitt, 2007). Por otro lado el surgimiento de la pandemia mundial a causa del nuevo coronavirus (Covid-19) en el año 2020 está afectando al mundo de forma sin precedentes en todos los ámbitos de la economía, cuyas consecuencias aún son impredecibles, pero ya se registra pérdidas cuantiosas en la economía, el incremento del riesgo hace que se produzcan fuga de capitales, pérdidas de empleo, caídas en las bolsas de valores mundiales, es por esto, que los gobiernos deben asumir parte de las pérdidas

económicas a fin de evitar un daño mayor como recomienda el Banco Mundial en su último informe (World Bank, 2020).

Vivimos un contexto de incertidumbre, el problema de la economía repercute negativamente en el manejo de las empresas de pequeño tamaño que por lo general es el 90% la que ofrece trabajo a las personas, que serán en el futuro negocios de gran alcance (Hernani y Pastorino, 2013, p. 293), por eso es importante el éxito de estos negocios.

A esta actualidad se suma en el Perú el efecto de escándalos de negocios ilícitos, asociaciones delictivas que afecta a empresarios que no gestionan adecuadamente el riesgo en sus redes de contactos o relaciones empresariales como lo ocurrido con la constructora transnacional Odebrecht la cual arrastra pérdida de recursos y credibilidad a numerosas empresas, así como a políticos (Arce y Incio, 2018), se verifica en el hecho de que muchos importantes políticos y gerentes tengan problemas judiciales que conmociona a la opinión pública, algo de niveles nunca antes visto. Así mismo se evidencia un incremento de la morosidad en el país durante el último año acentuándose más en la pequeña empresa, llegando al 7.14% en febrero de este año según reportes del índice de morosidad de la Sociedad de Banca y Seguros (s.f.) con pronósticos a dispararse a causa del Covid-19.

En la empresa Andamios de Construcción S.A.C. ante este panorama no es ajeno a sus efectos negativos sobre el riesgo de incumplimiento de los acuerdos económicos suscritos con sus clientes, por esto es imperativo el uso de un modelo que mejore el proceso (Rudra y Kumar, 2020, p.8), ya que en determinado momento estos incumplen lo estipulado en el acuerdo económico pactado inicialmente, causando problemas en las finanzas, cancelando o dilatando los proyectos de crecimiento o mejora de corto, mediano y largo plazo, restándole competitividad y generando problemas en la cadena de pagos a proveedores, estado y colaboradores, es por ello su principal riesgo (Fight, 2004, p.4).

La justificación de la investigación radicó en mostrar la manera como una pequeña empresa maneja el riesgo de crédito y sus resultados (Van Thiel y Van Raaij, 2019, p.270), la cual abre muchas posibilidades en cuanto a que podría

plantearse modelos de gestión más eficientes, lo cual sería un proceso a seguir para otras empresas de similares características. Los modelos de gestión del riesgo de crédito buscan proteger a la empresa (Nuño de León, 2012, p.127) y el posible efecto en la morosidad que asocia un coste financiero afectando el valor de la empresa. El presente trabajo buscó elevar la competitividad empresarial mejorando los procesos de otorgamiento de créditos, garantizando de esta forma la estabilidad de su fuerza laboral con el uso de un modelo de regresión logística (Olson y Dash, 2017, p125).

Un problema de investigación se puede referir a una dificultad en un contexto practico dentro de una organización (Kothari, 2004, p.24), el investigador debe estar inmerso con los individuos a investigar que podrían ser estos grupos organizacionales o comunidades en quienes se pretende hacer el estudio, se comienza motivando el interés por analizar la realidad, este contacto puede proporcionar posibles soluciones para algunos de los problemas más acuciantes con el ánimo de satisfacer necesidades para mejorar el entorno o a la sociedad en un proceso continuo de mejoras, con esta estimulación y con apoyo de expertos se identificaron las necesidades definiendo basado en las consecuencias los problemas con el objetivo de darles posibles soluciones por ello es necesario buscar objetivos claros y definidos en espacio y tiempo (Bernal, 2010, p.53).

Por ello la investigación buscó responder la pregunta: ¿Cómo influye el riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco de Lima en el año 2019?, de donde se desprendieron los siguientes problemas específicos (1) ¿De qué manera influye la identificación del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019? (2) ¿Cómo influye el análisis del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019? y (3) ¿De qué manera influye la valoración del riesgo de crédito en la gestión de la cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019?.

En segundo lugar tuvo el objetivo general de determinar la forma como influye el riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco de Lima en el año 2019, adicionalmente buscó los objetivos específicos siguientes: (1) Determinar la manera cómo influye la identificación del riesgo de

crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019, (2) Determinar la influencia del análisis del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019, (3) Determinar de qué manera influye la valoración del riesgo de crédito en la gestión de la cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019.

Finalmente a priori se manejó la siguiente hipótesis general: “El riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco de Lima en el año 2019”, así como las hipótesis específicas: (1) “La identificación del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019”, (2) “El análisis del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019”, (3) “La valoración del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019”.

## II.- MARCO TEÓRICO

Mata (2015) buscó el objetivo de estudiar y establecer una manera de ejecutar mejoras del proceso de venta con ayuda de mejorar el otorgamiento de crédito y así mejorar la cobranza, emplea conceptos de Cupelli (1980) para la gestión crediticia y cobros, apoyándose también en ideas de Mercado (2003), la investigación fue transversal descriptiva, recolección de información en documentos y campo. Se concluyó que hay relaciones significativas de la variable crédito y la variable cobro, además incide en la utilidad de emplear sólidos conocimientos técnicos en relación al manejo del crédito y cobro. Se usó como precedente su aporte a la teoría analizada y a la forma del tratamiento metodológico.

López (2016) estudió las variables “Riesgo de Crédito” y “Sobreendeudamiento” en el sistema financiero del Ecuador, con el uso de técnicas descriptivas y enfocándose en las entidades financieras más importantes concluye que contar con la información veraz y oportuna es vital para una buena evaluación del riesgo crediticio y que al faltar este insumo se relaciona estrechamente con el sobreendeudamiento, además, para evitarlo se debe considerar tener una buena gestión administrativa y contar un área de cobranzas que haga seguimiento a las cuentas por cobrar (Panduro, 2019). Se consideró la definición, dimensiones e indicadores de la primera variable como contraste respecto a la realidad en la presente investigación.

Paredes (2014) tuvo como objetivo encontrar las relaciones entre el riesgo de crédito y la rentabilidad del negocio en la liquidez, usando las bases teóricas de Enguidanos (2008) con el fin de definir la calidad de crédito del cliente, así como las definiciones de Nickerson (2010) con el fin de estudiar el concepto de finanzas, emplea la forma cuantitativa y cualitativa en la investigación a nivel exploratorio, descriptivo correlacional encuestando a 160 sujetos como tamaño de muestra. La investigación determina en que un acertado manejo del riesgo del crédito esta en relación directa al buen manejo de la rentabilidad a través de sus ratios financieros. Se consideró como precedente de la problemática, así como la forma de analizar el riesgo de crédito.

Ledesma (2013) buscó el propósito de sentar la definición de características del riesgo de crédito para lograr determinar formas de cobranza diferentes en las gestiones de cobro, usando arboles de decisiones y la posibilidad de impago para poner en primer lugar la toma de decisiones en corregir portafolios, centrándose en clientes de altas tasas de impago, para reducir de esta manera costos asociados al cobro. Emplea definiciones de Divanci (2007) para la variable cobro. El método empleado fue la de modelar información histórica. Como conclusión que llegó fue sobre la buena política en el manejo del riesgo de crédito ayuda al cobro. Se tomó el trabajo realizado por el empleo del método usado en la variable cobro que propone especializar la carpeta de morosos

López (2018), en su trabajo “Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay y servicios básicos de salud 2016”, analizó las relaciones del tratamiento del crédito y el manejo de la cuenta pendiente de cobro, emplea teorías de Santandreu (2002) en el tratamiento del crédito y a Gitman y Zutter (2013) en la variable cobro, el universo fue de 50 empleados y usó el cuestionario en una muestra de 30 empleados. La investigación concluye que hay una conexión importante entre el crédito y los clientes pendientes de cobro para el buen funcionamiento del hospital, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,88 en el crédito y 0,883 en el cobro. El trabajo contribuyó en ayudar a plantear la manera de estudiar las variables de interés.

Gárate (2017), en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestro buscó como se relacionan las variables “Gestión del riesgo crediticio” y “Morosidad”, para una entidad bancaria en Moyobamba, usa las dimensiones ya definidas por la entidad bancaria en relación a primera variable y para la segunda variable usa los indicadores de morosidad indicados por la Superintendencia de Banca y Seguros, el diseño fue del tipo descriptivo correlacional, tuvo como muestra un grupo de expedientes de la cartera morosa de clientes del banco, probando la hipótesis con el estadístico p-valor, encontrando la validez de la hipótesis que indica la existencia de una relación entre las variables estudiadas, como instrumentos usó formularios para el análisis documental y lista de verificación. Este trabajo reflejó el tratamiento de las variables a través de su análisis basado en información histórica recogida con instrumentos validados por expertos, lo cual se tomó a modo de guía.

Muñoz (2016) realizó el trabajo de investigación referente a : “Los riesgos empresariales y su incidencia en la gestión financiera de las ONGs en Lima en el 2015”, el cual buscó establecer si el riesgo afecta las finanzas de las iniciativas como las organizaciones no gubernamentales, la cual se centró en veinte organizaciones de este tipo, usó las entrevistas y cuestionarios en un trabajo del tipo aplicado, explicativa, correlativa, descriptiva inductiva y deductiva no experimental de recolección de datos, concluyo que los riesgos inciden directamente en las finanzas reflejado en sus ratios repercutiendo ello en la ayuda social otorgada a la sociedad. Se usó el trabajo para el antecedente por su análisis de la variable riesgo.

Bustios Terres y Chacón Valer (2018), buscó estudiar el efecto en la rentabilidad en una empresa de combustibles en el sector de crédito y cobro, empleando para ello los conceptos de Morales y Morales (2014) para establecer los componentes del riesgo y cobro. En un trabajo cualitativo con metodología de caso en una muestra de diecisiete entrevistas, con instrumento validado concluye que un mal desempeño en el riesgo de crédito y cobro produce una influencia negativa en las finanzas del negocio, concluye también que incidir en más ventas suaviza los requisitos crediticios que sirvió para organizar posteriormente un departamento especializado en crédito y cobro. Se tomó en cuenta esta investigación por sus conclusiones y método.

Pérez (2017), Estudió en su trabajo la evaluación del crédito y su efecto en el riesgo de crédito para la entrega del mismo, usó las teorías de San Vitor (2012) acerca de la evaluación del riesgo de crédito. Uso la metodología descriptiva correlativa y estudio de casos en una muestra de 272 clientes beneficiados y 1748 casos crediticios estudiados. La conclusión fue la existencia de la relación entre la evaluación del crédito y su riesgo. Se tomó como referencia el tratamiento de los datos y estudio de las variables.

Según el estándar UNE-ISO 31000:2018 de la Asociación Española de Normalización (2018) sostiene que el riesgo es una probabilidad que establece una diferencia entre lo se busca y lo que se obtiene esta diferencia puede ser positiva, negativa o ambas cuyas consecuencias pueden ser una oportunidad o una

amenaza. Tratar el riesgo implica realizar tareas en coordinación con el fin de encaminar y minimizar su efecto negativo en la empresa.

En la práctica, para el negocio el tratamiento del riesgo de crédito se evaluó de forma sistémica, reiterativa y en colaboración, sosteniéndose en el saber y aspectos visibles de los individuos interesados, se usó datos disponibles complementarios a los datos generales (UNE-ISO31000:2018, p. 19).

Giler et al. (2016) definió el tratamiento del riesgo en un procedimiento en el que identificamos, analizamos, evaluamos, manejamos, monitoreamos y comunicamos el riesgo que se obtiene de acciones o procesos teniendo así la organización, la posibilidad de reducir el riesgo, elevando la oportunidad de aumentarlas (p. 36).

Van Gestel y Baesens (2010) definió la gestión del riesgo como toda actividad que se ocupa en primer lugar de minimizar la volatilidad de lo que se gane, previniendo grandes pérdidas, requiriendo para ello identificar el riesgo, medirlo y cuantificarlo, centrándose primeramente en las cuantas con alta exposición al riesgo de impago (p. 38).

Mejía et al. (2017) usó el riesgo aleatoriamente, posibilitando el cálculo probabilístico del suceso, esta medición y ocurrencia sucede en situaciones de inseguridad, afectando el éxito de la organización, pudiendo ocurrir en cualquier área en la empresa con inicio en el interior o afuera de la empresa. Sus componentes en el tratamiento del riesgo son el gobierno, procedimientos y medios, comunicados y consultas. Así con su empleo es posible la medición en la organización para la variable riesgo de crédito (p. 29).

En la identificación del riesgo se buscó establecer y reconocer el probable riesgo que eviten lograr metas organizacionales por ello fue necesario tener todo dato relevante útil y actual. Fue necesario el empleo de métodos que cuantifican las probabilidades de éxito que incidan en el logro de metas, para ello se debe tomar en cuenta lo que a continuación se indica (Mejía et al., 2017, p. 29):

- Fuentes de riesgo tangible o intangible.
- Las causas y los eventos.
- Las amenazas y oportunidades.

- Las vulnerabilidades y las capacidades.
- Los cambios en los contextos internos y externos.
- Los indicadores de riesgos emergentes.
- La naturaleza y el valor de los activos y los recursos.
- Las consecuencias y sus impactos en los objetivos.
- Las limitaciones de conocimiento y la confiabilidad de la información.
- Los factores relacionados con el tiempo.
- Los sesgos, los supuestos y creencias de las personas involucradas.

En Giler et al. (2016) se encontró que la identificación del riesgo de crédito tiene que ser estudiada en la empresa, por otro lado, estos a menudo son diferentes en su forma y contenido, es por ello que sería un error estudiarlas por formas similares, se deben emplear procesos diferenciados (p. 37).

Para Mejía et al. (2017) consideró acordar antes el escenario para ubicar los orígenes del riesgo, para después proceder con la identificación del mismo que nos ayudara a ubicar certeramente cual es la amenaza de la organización, habiendo muchos métodos que los reconocen en función de su clase (p. 35).

En el estudio del riesgo el objetivo fue entender de que está compuesto el riesgo, así como sus manifestaciones o elementos constituyentes, el estudio fue detallado en la probabilidad de ocurrencia, orígenes, sus efectos, ambientes, control, así como su confiabilidad, el estudio tuvo diferentes tratamientos las cuales se pueden emplear el análisis cuantitativo, cualitativo o combinando estos análisis con los siguientes elementos (Mejía et al., 2017, p.35):

- La probabilidad de los eventos y de las consecuencias.
- La naturaleza y la magnitud de las consecuencias.
- La complejidad y la interconexión.
- Los factores relacionados con el tiempo y la volatilidad.
- La eficacia de los controles existentes.
- Los niveles de sensibilidad y de confianza.

Giler et al. (2016) se encontró que es necesario segmentar el riesgo en la planificación empresarial, así como en el aspecto estratégico en bienestar del porvenir. Esta segmentación está compuesta del lugar, estrategia, recursos y operaciones (p. 38).

Mejía et al. (2017), se estudió el objetivo de saber el valor del riesgo en función de sus efectos afectados por un factor que indica la probabilidad de que el evento ocurra, diferenciando entre el riesgo puro y el riesgo controlado para saber los procedimientos a seguir.

En la valoración del riesgo se buscó ayudar a elegir una opción, implicando la comparación de sus estudios del riesgo confrontados en niveles de riesgo determinados para datos adicionales, para seguir con lo siguiente:

- No hacer nada más.
- Considerar opciones para el tratamiento del riesgo.
- Realizar un análisis adicional para comprender mejor el riesgo.
- Mantener los controles existentes.
- Reconsiderar los objetivos.

Lo que se decida deberá tener presente el escenario más amplio y sus efectos percibidos por todos ya sea que estén dentro o fuera de la organización, sus consecuencias finales se registrarán, comunicarán y validarán en todos los estratos de la empresa.

Se encontró que en Giler et al. (2016) recomendó estudiar el riesgo con antelación calculando la probabilidad de que el evento ocurra, así como sus efectos que pueden repercutir en las metas empresariales, por ellos se tratan en el momento de ocurrencia, indicaron también que en la valoración del riesgo podemos usar técnicas cualitativas, semicuantitativas y cuantitativas. Por último, la gestión del riesgo invitó a asumir una postura sobre la actuación a seguir, las cuales pueden ser: evitar, transferir, compartir, mitigar, aceptar y diversificar el riesgo (p. 39).

Mejía et al. (2017), sostuvo en su trabajo, que evaluar el riesgo es una comparación de resultados previamente obtenidos para apoyar las decisiones a seguir, estableciendo áreas de probabilidades demarcadas en cada negocio, pueden usarse técnicas de la estadística y de probabilidad ya que es posible

cambiar la probabilidad más asumible cuyo efecto reducido sea pasado, controlado o desaparecido la probabilidad. Los procesos a seguir pueden ser particulares o grupales (p. 37).

La gestión de la cobranza son las acciones a ejecutar para cobrar los créditos para apoyar a la organización, así como la administración y el control de la bolsa de clientes para que así se asegura la efectiva y necesaria reunión de dinero (Morales y Morales, 2014, p. 90).

Morales y Morales (2014) mencionó además que la manera de establecer el proceso básico para la operación del cobro, originado de la política a usarse frecuentemente se forma por:

Políticas de cobranza, en donde se encuentra los componentes que ha de tenerse en cuenta para la cobranza y la política crediticia (p. 164).

Problemas especiales o Cobro por su incidencia en distintas áreas por pedidos extras de sujetos con deuda y cobro especial (p. 167).

Medios usados en la cobranza de créditos, en donde se trata de: el estado de cuenta, cartas tipo, correspondencia de cobranza, cartas intermedias de cobro (p. 168).

Según el comportamiento del cliente hay varias técnicas en busca de obtener un buen resultado, estas serán según el riesgo de pérdida de la deuda, según el comportamiento del deudor con el cobrador y según el comportamiento del deudor ante la deuda (p.173).

Los problemas que se presentan con frecuencia, como los descuentos fuera de plazo, nuevos pedidos de clientes con saldos vencidos, falta de respuesta del cliente, circunstancias especiales y solicitudes de ampliación de plazos (p. 175).

En la etapa final en la gestión de cobros se alcanzó cuando los procedimientos normales para recuperar una cuenta no han dado resultado y se hace necesaria la asistencia judicial (p.177).

Para Gitman y Zutter (2013), el cobro es un componente del tratamiento de las deudas pendientes de cobro, sucede en la parte final en la organización mediante las continuas revisiones determinando así los pagos acordados en el trato contractual, ante el incumplimiento, la organización avisará a la administración, las moras incurren en sobrecostos alargando el ciclo de cobranza y del proceso de la operación. El tratamiento del cobro inicia con las cartas y termina en el peor de los casos en el juzgado, cuanto mayor el tiempo de cobranza, mayor será la dificultad del proceso, se emplearán también las cobranzas por teléfono, visitas al deudor, contratación de terceros y finalmente procesos judiciales (p. 565).

Se encontró que para Córdoba (2012), el cobro es un proceso parte de la política de cobro usadas en saldos vencidos que unidas a la política crediticia, se verificó su aplicabilidad en los saldos que no se pueden cobrar en posesión de la organización. Un exceso en la rigidez en la cobranza produce la disminución en la salida comercial y se agrava con el tiempo de tener cuentas abiertas. El proceso de cobranza consiste en cartas, enlaces telefónicos, uso de empresas de cobranza y el proceso judicial. Se tiene también indicadores de desempeño del proceso del cliente, mide la eficacia en tiempo promedio de cobro, rotación media de cuentas en número de veces, tiempo promedio de antigüedad de cartera, ratio medio de cuentas incobrables (p. 209).

Van Horne y Wachowicz (2010), sostuvo como la política de cobro se relaciona a componentes como: (01). El tipo de cuenta negociada; (02). El tiempo medio crediticio; (03). Ratio descontada cuando el abono es al contado; (04). Clausulas especiales, como fechado temporal y (05). Los costos del cobro. Para estas situaciones en la elección se considera la utilidad probable cuando la política se modifica, considerando también el costo del cambio, la optimización se encuentra equilibrando estos aspectos (p. 256).

El trabajo siguió el método científico, pues estuvo basado en hechos que se describieron formulando hipótesis para construir teorías para explicarlos deductivamente con conclusiones verificables y contrastables con otros resultados, estuvo relacionado con la corriente positivista pues se verificó con la experiencia (Bunge, 2001; Díaz, 2014), cuya epistemología que es una argumentación racional y científica sobre el riesgo de crédito con la gestión de cobranza con actitud reflexiva

(Bernal, 2010), se centró en la gestión que etimológicamente proviene de la palabra “gestio” o “ acción de llevar a cabo” (Corominas, 1987), que también está relacionada con gestionar o administrar, de ahí que la gestión tuvo estrecha relación con la ciencia de la administración (Chiavenato, 2007).

Dentro de la línea epistemológica, se pudo decir que el crédito es tan antiguo como el hombre, ha estado presente en culturas tan antiguas (Morales y Morales, 2014, p. 2), nace con el dinero o formas de intercambio o transacción económica, se afianza con la teoría económica naciente del siglo XVIII (Parkin y Loría, 2015, p. 8), llegando a ser parte importante en toda actividad económica en la época actual, así como ingrediente de las grandes crisis económicas actuales por su uso. La etimología de la palabra “crédito” proviene de la palabra “creditum” que significa préstamo, deuda y esto guarda una estrecha relación con la naturaleza humana de premiar una de los valores más importantes, se trata de la confianza que dentro de la imperfección humana tiene necesariamente que ir asociada a una probabilidad debido a esa misma naturaleza de imperfección, por ello la ciencia a través de su método buscara afanosamente de reducir el riesgo o probabilidad (Daros,1998), que representa en esencia recursos que al ser escasos es necesario esta tarea, ante las infinitas necesidades humanas que lleva a la definición de las ciencias económicas, con ello se contribuye, apoyados en la ciencia, en buscar afanosamente y con sentido crítico la verdad (Pérez, 2015, p. 29).

### III.- METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

Enfoque fue cuantitativo: Hernández et al. (2014) señala que cuando una investigación sigue rigurosamente un orden con teorías que van limitando en objetivos y cuestiones investigativas, basado en la literatura existente, establecen hipótesis, variables con idea de probarlas bajo un contexto usando la estadística como herramienta de donde extraeremos respuestas (p. 4), y para Bisquerra (2004), la investigación de este tipo utilizan encuestas, trabajan con variables bien definidas que se pueden analizar con números, se trabajan también con muestras, son objetivas y tienen tratamiento estadístico de sus datos, entonces será característico de una investigación cuantitativa (p. 46).

Finalidad fue Básica: Tamayo (2002), sostiene que la investigación es básica o fundamental si parte de una base teórica con el propósito de formular teorías estableciendo principios, se emplea el muestreo, no se centra en la aplicación, pero busca incrementar el conocimiento para su aplicación posterior usando el método científico (p.9).

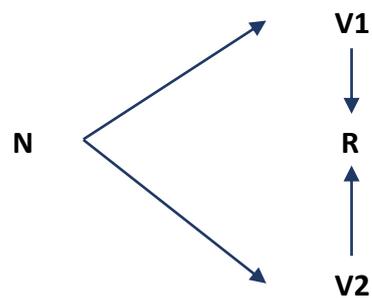
Periodo de tiempo fue transversal: Hernández et al. (2014), sostuvo que cuando se recolectan los datos en un solo momento o en un único tiempo serán datos obtenidos de forma transaccional o trasversal pues su propósito es describir y estudiar su efecto o interacción en un momento dado; en cambio, para Bernal (2010), son aquellas en donde se obtiene datos de una muestra poblacional en un solo momento como una instantánea fotográfica.

Alcance fue correlacional - explicativo: Hernández et al. (2014), establece que cuando un estudio busca describir propiedades, características, detallar lo que son o describir periodicidad será una investigación descriptiva, pero si además se busca establecer una relación o grado de asociación entre las variables estudiadas y se busca las causas de esta relación encontrada, se denominarán estudios explicativos (p. 95).

Diseño fue no experimental: Hernández et al. (2014) explica que cuando las variables no se hacen cambiar de forma intencional para ver cuál es el efecto sobre otras variables y se observan los fenómenos solo tal cual se presentan en la realidad de forma natural y espontanea para su estudio entonces hablamos de una investigación no experimental (p. 152).

### Figura 1

*Esquema de representación relacional de dos variables*



#### Se identifica:

- N = Receptores del servicio contratado a la empresa Andeco SAC
- V1 = Riesgo de Crédito
- V2 = Gestión de cobranza
- R = Relaciones

*Fuente:* Guillén y Valderrama (2014, p. 62)

### 3.2. Variables y operacionalización

Se tomó como una variable a toda propiedad o atributo de un concepto que puede medirse de una forma u otra es decir se puede representar el concepto a través de una medición así mismo el proceso para llevar un concepto a variable se llamará operacionalización (Stockemer, 2019, p.13).



(Variable dependiente)	favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garanticen una adecuada y oportuna captación de los recursos (Morales y Morales, 2014, p. 90)	a la empresa ser más eficaz en cuanto al cobro de los créditos, se determinan de acuerdo a las siguientes dimensiones: Políticas, problemas especiales, medios usados, técnicas, problemas normales y la etapa final.	Problemas Especiales	-Pedidos adicionales
				-Cobranza especial
			Medios Usados	- Estados de cuenta
				-Cartas
				- Según riesgo
			Técnicas	-Según comportamiento
				-Según deuda
				-Descuentos
			Problemas Normales	-Falta de respuesta
				-Circunstancia especial y cambio de plazos
	- Procesos Legales			
Etapa Final	-Escasos recursos, quiebra			

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Se encontró en Guillén y Valderrama (2014), que la población es una parte de la población en general que según criterios de exclusión e inclusión se extraen (p. 64); para Vara-Horna (2012), la población será los elementos de quien se tomará la información para la investigación (p. 221), se tomó por ello como la población, a los clientes que contrataron con Andeco SAC en el periodo 2019, que en total son 84 clientes atendidos en ese periodo.

Para los criterios de inclusión, Guillén y Valderrama (2013) solo se tomó en cuenta clientes como las empresas formalmente constituidas dentro de la clasificación MIPYME, y como criterios de exclusión a las empresas informales (p.64); puesto que las organizaciones MIPYME representan el 95% de las empresas en el mundo (Vitale, 2014, p. 60).

El tamaño de muestra se calculó con la fórmula para una población finita (De la Puente, 2009, p. 206; Guillén y Valderrama, 2013, p. 66):

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{3.84 \times 0.25 \times 112}{(0.0025 \times 111) + 0.9604}$$

Con los valores:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 112$$

$$n = \frac{84}{1.2079} = 69.54$$

La muestra será de 70 empresas, sin embargo, se procedió a recopilar los datos de cada empresa en un análisis censal. (Saunders et al., 2009, p. 210)

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica e instrumentos para Guillén y Valderrama (2013), tiene por finalidad recoger información de las variables y que ayudan a observar la realidad como fuente primaria (p. 69), por ello se efectuó encuestas con cuestionarios validos en cada variable, se garantizaron así la medición (Hernández et al., 2010, p. 201).

Sobre la base de 70 empresas encuestadas se elaboró una tabla de datos con 62 preguntas para las dos variables, para luego usando el programa estadístico SPSS, se obtuvo los siguientes valores:

**Tabla 2**

*Estadístico de confiabilidad cuestionario  
Riesgo de Crédito*

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	30

*Fuente:* Elaboración propia con uso de SPSS 21

**Tabla 3**

*Estadístico de confiabilidad cuestionario  
Gestión de Cobranza*

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	32

*Fuente:* Elaboración propia con uso de SPSS 21

Por lo que estableció George y Mallery (2010), los valores encontrados para el alpha de Cronbach es aceptable para el primer instrumento y buena para el segundo instrumento, aceptando la confiabilidad de los instrumentos para la medición de las variables que se analizó.

### **3.5. Procedimientos**

Según Vara-Horna (2012) quien mencionó que en esta etapa corresponde realizar algunos pasos para culminar con éxito la etapa de recolección de datos, para ello se elaboró el marco maestral con los sujetos de análisis, se aplicó el instrumento censando a la muestra, se laboró una matriz de tabulación y se analizó la información (p. 264).

Para Caballero (2008), el procedimiento son las acciones, limitadas y encadenadas que se realizan efectivamente y repetitivas que pueden ser ejecutados por personas, estas acciones entrelazan actividades, periodos o pasos (p.152).

Por ello, se realizó una encuesta solicitando previamente la participación de las empresas clientes, dicha encuesta se realizó en línea usando un formulario elaborado en la plataforma Google, se descargó la información en una hoja Excel para luego elaborar la base de datos tanto para el análisis de confiabilidad del instrumento y para la prueba de las hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó la correlación para identificar la relación que existe entre las variables, posteriormente se buscó los factores que influyeron sobre dichas variables, para lo cual se empleó el programa estadístico SPSS 21 (Vara-Horna, 2012, p. 350).

Los datos fueron tabulados en una base de datos con Excel, teniendo la precaución de agruparlos según los encuestados y sus respuestas en cada pregunta, se realizaron las sumas parciales y totales, además de hizo una transformación de dicotomización a la variable dependiente designándose solo dos resultados posibles: Malo (mala gestión de cobranza) y Bueno (buena gestión de cobranza).

Se realizó un análisis estadístico descriptivo basado en las frecuencias y tablas cruzadas, así como un análisis estadístico inferencial con el fin de validar las hipótesis.

Para la correlación de las variables, se usó el siguiente criterio (Hernández et al., 2014, p. 305)

- 0.90= Correlación negativa muy fuerte
- 0.75= Correlación negativa considerable
- 0.50= Correlación negativa media
- 0.25= Correlación negativa débil
- 0.10= Correlación negativa muy débil
- 0.00= No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10= Correlación positiva muy débil
- +0.25= Correlación positiva débil
- +0.50= Correlación positiva media
- +0.75= Correlación positiva considerable
- +0.90= Correlación positiva muy fuerte
- +1.00= Correlación positiva perfecta

Se tuvo en consideración que un valor cercano a cero del valor de la correlación no significa ausencia de correlación, tan solo que esta no es necesariamente una relación lineal (Devore, 2010, p. 510). La existencia de la correlación podría ser la prueba de la existencia de alguna relación del tipo causal que deberá considerarse para explicar el comportamiento de la variable independiente sobre la variable dependiente (Forsyth, 2018, p.44).

Para la regresión logística bivariada se usó el modelo probabilístico basado en la función sigmoidea:

$$P = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3)}}$$

Donde P es la probabilidad de ocurrencia de la variable dependientes,  $\beta_0$ ,  $\beta_1$ ,  $\beta_2$ ,  $\beta_3$  son los coeficientes de la regresión, y  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  son las variables dependientes (Walpole et al., 2012, p. 498).

Con la regresión logística se puede predecir la probabilidad de ocurrencia de un evento de dos posibles resultados con la ayuda de múltiples predictores analizados con ayuda del programa SPSS v21 (Cleophas y Zwinderman, 2016).

### **3.7. Aspectos éticos**

Dado que se usaron datos de los clientes se conservó la confidencialidad de la información la cual se usó únicamente enfocado en el análisis de las variables, con discreción en información sensible de la empresa. Los datos fueron veraces y actualizados, contrastables con la información almacenada en archivos digitales e impresos. Así mismo los datos serán usados también para procesos de mejora continua en la empresa, la confidencialidad está garantizada en las leyes de protección de datos nacionales e internacionales, la constitución de la república consagra el derecho de la empresa a usar los datos de sus clientes para emplearse de forma justa en beneficio de la organización.

## IV.- RESULTADOS

### ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

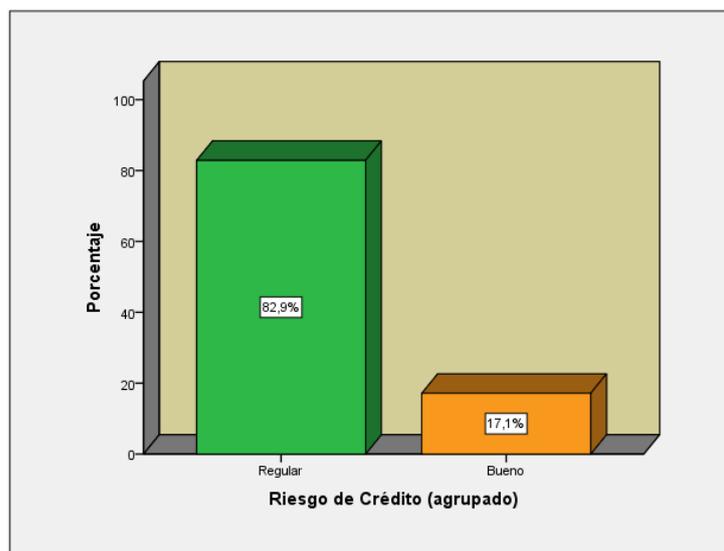
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la Variable Riesgo de Crédito.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	58	82,9	82,9	82,9
	Bueno	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre Riesgo de Crédito.*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### Interpretación

De la tabla 4 y figura 2, Se encontró que la gran mayoría, cerca al 83% de las empresas considera que el riesgo de crédito se encuentra en un estado regular, contra el 17% que considera en buen nivel esta variable. Se podría evidenciar que aún hay un buen margen de mejorar esta percepción del riesgo de crédito.

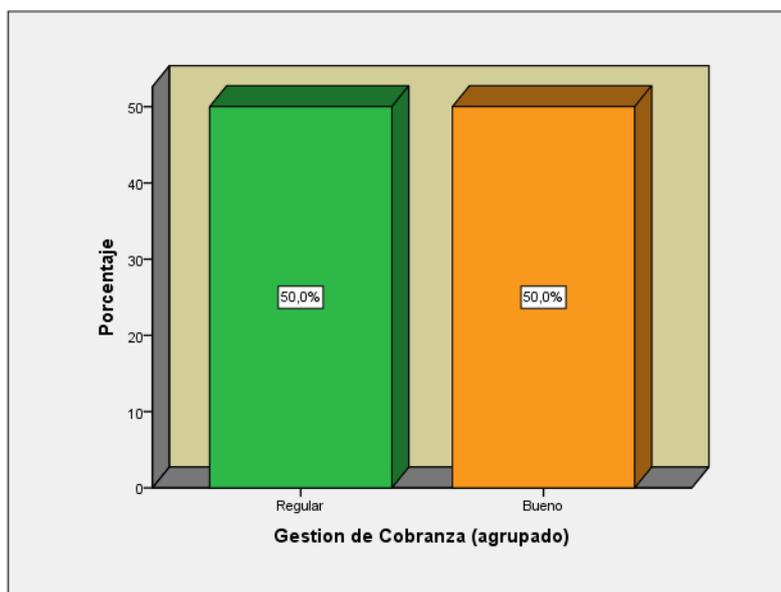
**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la Variable Gestión de Cobranza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Regular	35	50,0	50,0	50,0
Valido Bueno	35	50,0	50,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la Variable Gestión de Cobranza*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

**Interpretación:**

De la tabla 5 y figura 3, se mostró que la mitad de los encuestados percibe regular la gestión de cobranza, la otra mitad como buena, se pudo también estimar que la mitad puede tener una buena intención de pago y en contra de la otra mitad que podría tener problemas en la gestión de su cobranza, esto sería importante a la hora de concentrar recursos y enfocarse en esa mitad para así ser más efectivo en los objetivos finales que busca la organización.

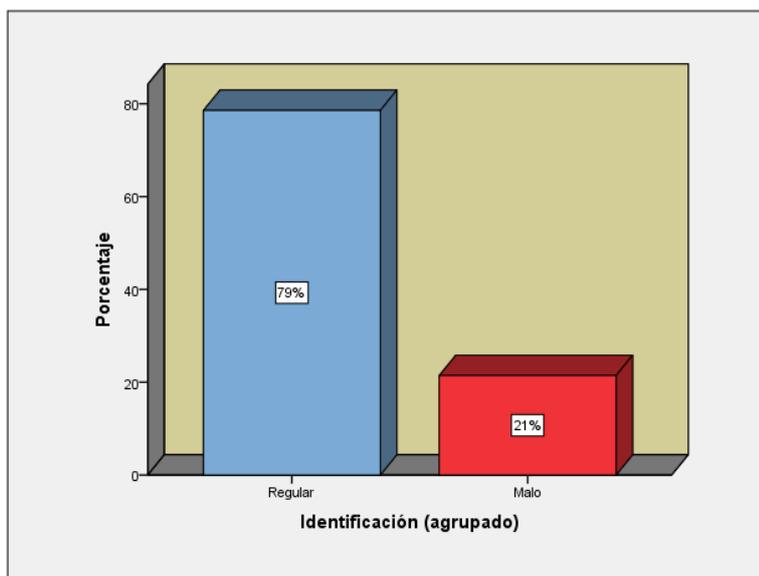
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la dimensión Identificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	55	78,6	78,6	78,6
Valido Malo	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la dimensión Identificación*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### **Interpretación**

De la tabla 6 y figura 4, se verificó que para el 79% de los clientes encuestados percibe que realiza una regular identificación del riesgo de crédito y para el restante 21% hace una mala identificación, en cualquier caso, ninguno consideró hacer una buena identificación del riesgo, aquí se evidenció una oportunidad para incrementar las competencias de las empresas para aumentar así sus posibilidades de éxito.

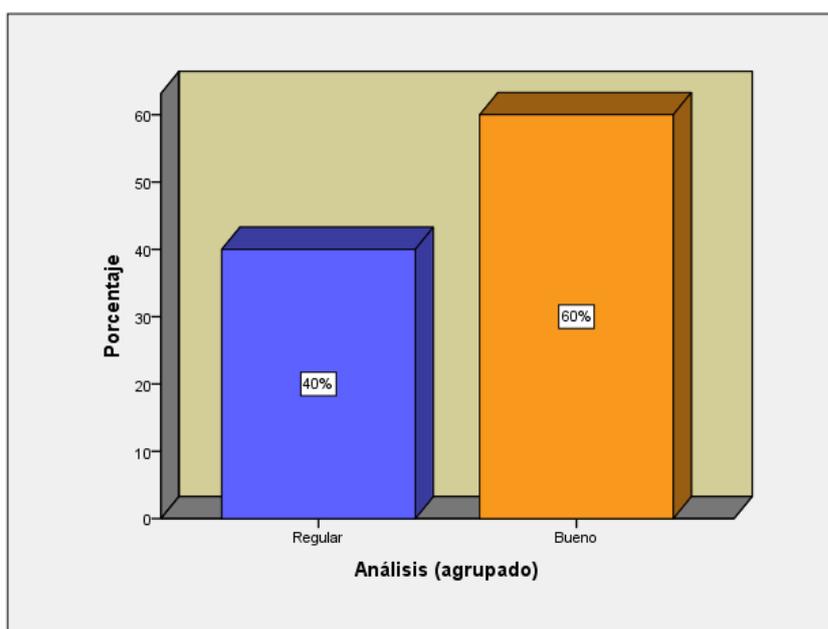
**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la dimensión Análisis*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	28	40,0	40,0	40,0
	Bueno	42	60,0	60,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la dimensión Análisis*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### **Interpretación**

De la tabla 7 y figura 5, se observó que para el 60% de los clientes consideraron hacer un buen análisis del riesgo de crédito frente al 40% que considero que lo hacían de forma irregular, cabe resaltar que para nadie fue malo su análisis del riesgo lo que se puede interpretar como un interés consistente en analizar la información con la que se cuenta para tomar decisiones.

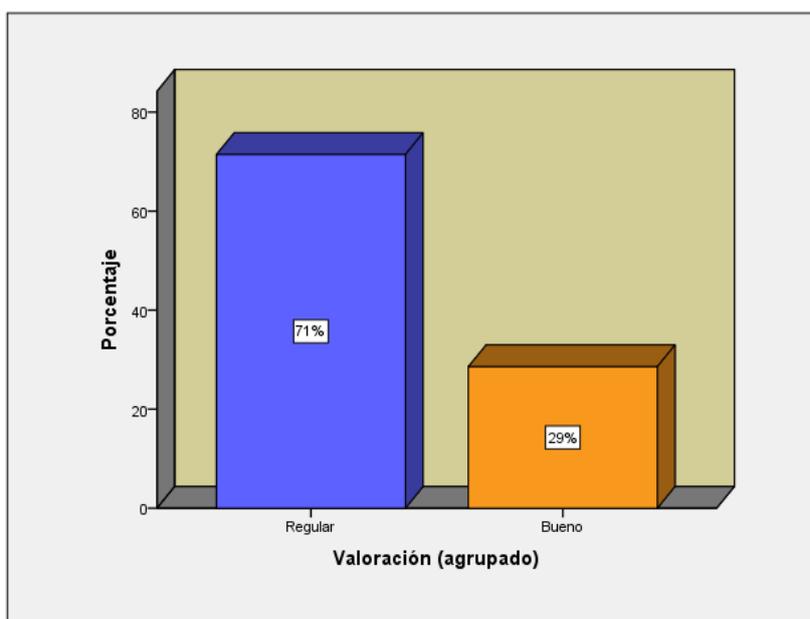
**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de la percepción de los clientes sobre la dimensión Valoración*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	50	71,4	71,4	71,4
	Bueno	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

**Figura 6**

Distribución porcentual de la percepción de los clientes sobre la dimensión Valoración



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### Interpretación

De la tabla 8 y figura 6, se concluyó que para la mayoría consideran hacer una regular valoración para tomar decisiones en el riesgo de crédito frente al 29% que consideró que realizaba una buena valoración, evidencia que en la medida del riesgo asumido las empresas pudieran no ser muy conservadoras al hacer negocios o emprender proyectos, este nivel de riesgo asumido puede implicar una mayor rentabilidad de sus inversiones.

## Tablas cruzadas o de contingencia

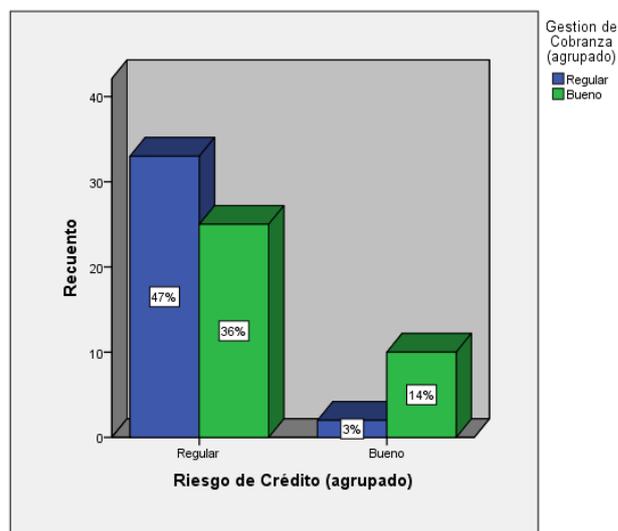
**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre las variables Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*

			Gestión de Cobranza (agrupado)		Total
			Regular	Bueno	
Riesgo de Crédito (agrupado)	Regular	Recuento	33	25	58
		% del total	47,1%	35,7%	82,9%
	Bueno	Recuento	2	10	12
		% del total	2,9%	14,3%	17,1%
Total	Recuento	35	35	70	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

**Figura 7**

*Distribución porcentual de los clientes según el Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### Interpretación

De la tabla 9 y figura 7, se observó que la mayoría que percibe un regular riesgo de crédito en sus operaciones también perciben que su gestión de cobranza es regular, además dentro de los que perciben que su gestión de crédito es buena, la mayoría de ellos opina que su gestión de cobranza también lo es.

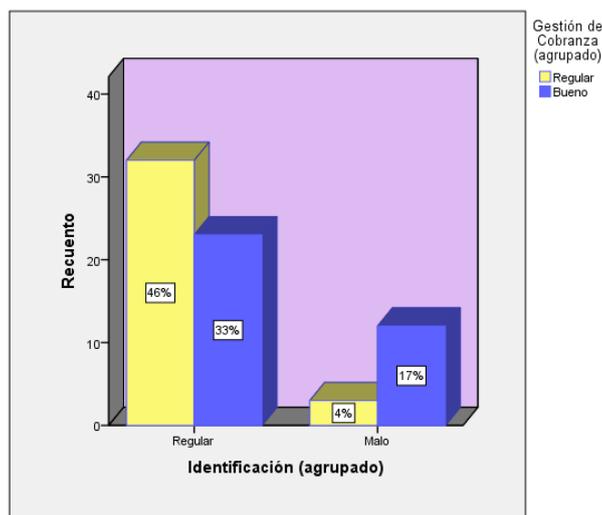
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre la dimensión Identificación y la variable Gestión de Cobranza*

		Gestión de Cobranza (agrupado)		Total	
		Regular	Bueno		
Identificación (agrupado)	Regular	Recuento	32	23	55
		% del total	45,7%	32,9%	78,6%
	Bueno	Recuento	3	12	15
		% del total	4,3%	17,1%	21,4%
Total	Recuento	35	35	70	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

**Figura 8**

*Distribución porcentual de los clientes según la Identificación del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### Interpretación

De la tabla 1 y figura 8, se observó que la mayoría considero una identificación del riesgo de crédito de forma regular, y de estos la mayor parte también considero regular su gestión de cobranza, por otro lado, la minoría que fue la que consideró

bueno su identificación del riesgo de crédito en su mayoría consideró buena su gestión de cobranza.

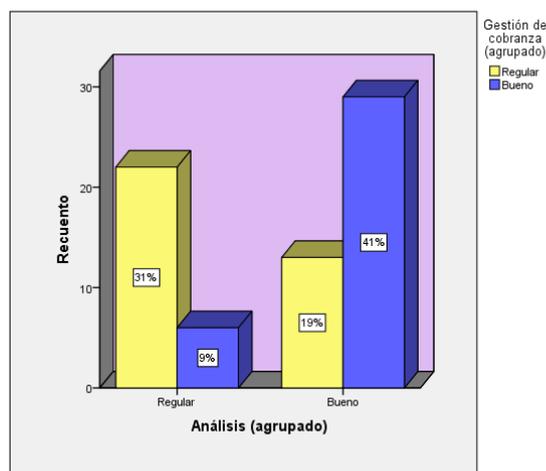
**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre la dimensión Análisis y la variable Gestión de Cobranza*

		Gestión de Cobranza (agrupado)		Total	
		Regular	Bueno		
Análisis (agrupado)	Regular	Recuento	22	6	28
		% del total	31,4%	8,6%	40,0%
	Bueno	Recuento	13	29	42
		% del total	18,6%	41,4%	60,0%
Total	Recuento	35	35	70	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

**Figura 9**

*Distribución porcentual de los clientes según el Análisis del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### Interpretación

De la tabla 11 y figura 9, se observó que la mayoría consideró bueno su análisis del riesgo de crédito y dentro de este grupo la mayoría también consideró buena su gestión de cobranza, por otra parte, los que consideraron regular fue la minoría y dentro de estos la mayoría consideró regular su gestión de cobranza.

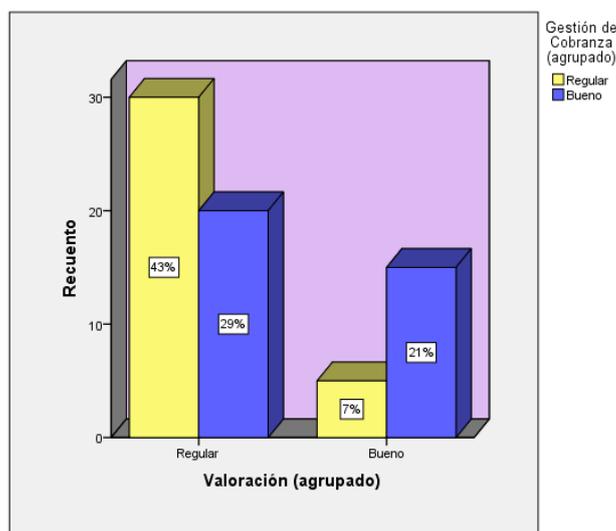
**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias y porcentaje cruzado entre la dimensión Valoración y la variable Gestión de Cobranza*

		Gestión de Cobranza (agrupado)		Total	
		Regular	Bueno		
Valoración (agrupado)	Regular	Recuento	30	20	50
		% del total	47,1%	35,7%	82,9%
	Bueno	Recuento	5	15	20
		% del total	2,9%	14,3%	17,1%
Total	Recuento	35	35	70	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

**Figura 10**

*Distribución porcentual de los clientes según la Valoración del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*



*Fuente:* Datos del investigador y programa SPSS21

### **Interpretación**

De la tabla 12 y figura 10, se observó los clientes que en su mayoría valora regular su riesgo de crédito, también estiman regular su gestión de cobranza, mientras que los que consideran buena valoración del riesgo, también en su mayoría consideran buena su gestión de cobranza.

## ESTADÍSTICA INFERENCIAL - Contrastación de hipótesis de Investigación

### Determinación de la normalidad:

Las pruebas de normalidad más usadas son la de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk, se puede realizar en SPSS, para número de datos mayores a 50 se debe usar Kolmogorov-Smirnov, en caso contrario Shapiro Wilk, en donde una significancia ( $\alpha$ ) mayor que 0.05 indicara una distribución normal (Ghasemi y Zahediasl, 2012)

**Tabla 13**

*Pruebas de normalidad de las variables Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
-Riesgo de Crédito	,070	70	,200*	,981	70	,361
-Gestión de Cobranza	,087	70	,200*	,976	70	,205

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* SPSS 21, elaboración del investigador

Ho: Los datos tienen distribución normal;  $\alpha > 0.05$

Ha: Los datos no tienen distribución normal;  $\alpha \leq 0.05$

### Interpretación

En la tabla 13 y como la muestra es mayor a 50, entonces se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov, además el P-valor en la Riesgo de Crédito es mayor que 0,05 entonces los datos provienen de una distribución normal, es por ello que se usaron métodos paramétricos, Por otro lado, el P-valor en la variable Gestión de Cobranza también es mayor a 0,05 entonces los datos también provienen de una distribución normal, por ello también se usaron métodos paramétricos (Guillen, 2016).

Como estadístico se usó Pearson para la correlación y la regresión logística binaria para establecer un modelo de predicción basado en probabilidades de ocurrencia.

## Contrastación de la hipótesis general

**Ho:** El riesgo de crédito no influye significativamente en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco de Lima en el año 2019

**Ha:** El riesgo de crédito influye significativamente en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco de Lima en el año 2019

Condiciones:

Si  $\alpha \leq 0.05$  y Si  $\beta_1 \neq 0$ , se rechaza la hipótesis nula, donde  $\alpha$  es el valor de la significancia del estadístico y  $\beta_1$  es el coeficiente de la variable independiente de la regresión logística binaria.

**Tabla 14**

*Correlación entre las variables Riesgo de Crédito y Gestión de Cobranza*

		V1	V2
V1 - Riesgo de crédito	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
V2 - Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* SPSS 21, elaboración del investigador

## Interpretación:

Para Hernández et al. (2014), el valor 1 de la correlación de Pearson es una correlación positiva perfecta, el 0 no hay correlación, un valor entre 0.5 y 0.75 se hablaría de una correlación positiva media, (p. 305).

En los resultados de la tabla 14, se obtiene un  $\alpha \leq 0.05$ , se rechazaría la hipótesis nula, por lo tanto, no se rechazaría la hipótesis alterna, se decidirá con el valor del coeficiente  $\beta_1$ .

Solo se confirmó la existencia de una relación entre el riesgo de crédito y la gestión de cobranza en la empresa Andeco SAC de Lima en el 2019 con un valor de correlación de Pearson de 0.643 que indica una correlación mediana.

**Tabla 15**

*Variable en la ecuación de regresión logística binaria*

		$\beta$	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	V1	,144	,056	6,689	1	,010	1,155
	Constant	-11,809	5,230	5,098	1	,024	,000

a. Variable(s) entered on step 1: V1.

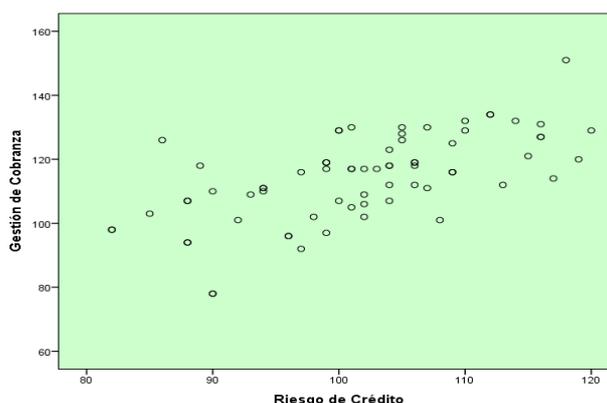
*Fuente:* Datos obtenidos y procesados en SPSS21 por el investigador

### Interpretación

En la tabla 15 se observó que el valor de la significancia ( $\alpha=0,01$ ) menor que 0,05 entonces la variable V1= Riesgo de Crédito es significativo, el valor  $\text{Exp}(B) = 1.1555$  indica que el incremento de una unidad en el valor de la variable independiente produce un incremento del 15% en la probabilidad de éxito de la variable dependientes, es decir que la gestión de cobranza sea buena. El valor del coeficiente  $\beta_1=0,144$  nos indica que hay una relación positiva con la variable dependiente es decir con la gestión de cobranza. Para la dicotomización de la variable dependiente se redefinió los nuevos niveles y rangos asumiendo para Bueno todos los valores [32 – 97] y Malo para los valores [97-160], por tanto, se concluye que rechazamos la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna.

**Figura 11**

*Diagrama de dispersión entre la variable dependiente Gestión de Cobranza y la variable independiente Riesgo de Crédito*



## Contrastación de la hipótesis específica (1)

**Ho:** La identificación del riesgo de crédito no influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019

**Ha:** La identificación del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019

Condiciones: Si  $\alpha \leq 0.05$  y Si  $\beta_1 \neq 0$ , se rechaza la hipótesis nula, donde  $\alpha$  es el valor de la significancia del estadístico y  $\beta_1$  es el coeficiente de la variable independiente de la regresión logística binaria.

**Tabla 16**

*Correlación entre la dimensión Identificación y la variable dependiente*

	V2	D1V1
Pearson Correlation	1	,532**
V2 Sig. (2-tailed)		,000
N	70	70
Pearson Correlation	,532**	1
D1V1 Sig. (2-tailed)	,000	
N	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Fuente:* SPSS 21, elaboración del investigador

## Interpretación

En la tabla 16, se evaluó un coeficiente de Pearson de 0,532 lo que según Hernández et al. (2012, p. 305), se estuvo ante una correlación positiva media entre la dimensión Identificación de la variable independiente Riesgo de Crédito y la variable dependiente Gestión de Cobranza. Esto permitió continuar con el cálculo del coeficiente  $\beta_1$  de la regresión logística binaria. Como se indicó, la variable dependiente adoptará solo dos posibles valores como se indica a continuación para la reagrupación en el SPSS21:

La gestión de cobranza es mala = 0

La gestión de cobranza es buena = 1

## Regresión logística binaria

**Tabla 17**

*Variables en la ecuación de regresión logística binaria*

	B	ET	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>						
D1V1	-,079	,123	,415	1	,519	,924
D2V1	,444	,244	3,315	1	,069	1,559
D3V1	,423	,187	5,138	1	,023	1,527
Constant	-16,530	6,248	6,999	1	,008	,000

a. Variable(s) introducidas en el paso 1: D1V1, D2V1, D3V1.

*Fuente:* Base de datos recolectados por el investigador y programa SPSS21

### Interpretación

En la tabla 17, los valores de significancia indicaron que las dimensiones 1 y 2 es decir las dimensiones de Identificación y análisis no son significativas para la regresión logística, sin embargo, influyen negativamente y positivamente a la variable dependiente, por otro lado, la dimensión 3 es decir la valoración si es significativa para la variable dependiente, además la influye positivamente. Los valores de Exp(B) que indican la relación de la probabilidades de éxito respecto a la variable dependiente nos indicaron que incrementos unitarios de las dimensiones de análisis o valoración ayudan a incrementar en más del 50% las probabilidades de éxito de la variable dependiente es decir se tendría una buena gestión de cobranza, sin embargo un incremento unitario de la dimensión identificación del riesgo de crédito incrementaría en un 8% las posibilidades de tener una mala gestión de cobranza.

Con lo expuesto se concluyó en que se rechaza la hipótesis nula específica (1) y no se rechaza la hipótesis alterna, con un coeficiente de Pearson de 0,532,  $\alpha=0.00$ ,  $\beta_1=-0.79$  y  $\text{Exp}(B)=0.924$ .

### Contrastación de la hipótesis específica (2)

**Ho:** El análisis del riesgo de crédito no influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019

**Ha:** El análisis del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019

Si  $\alpha \leq 0.05$  y Si  $\beta_2 \neq 0$ , se rechaza la hipótesis nula, donde  $\alpha$  es el valor de la significancia del estadístico y  $\beta_2$  es el coeficiente de la variable independiente de la regresión logística binaria.

**Tabla 18**

*Correlación entre la dimensión Análisis del Riesgo de Crédito y la variable Gestión de Cobranza*

	V2	D2V1
Pearson Correlation	1	,520**
V2 Sig. (2-tailed)		,000
N	70	70
Pearson Correlation	,520**	1
D2V1 Sig. (2-tailed)	,000	
N	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Fuente:* SPSS 21, elaboración del investigador

### Interpretación

En la Tabla 18, se tuvo una significancia ( $\alpha$ ) menor a 0.05 y un coeficiente de Pearson de 0.520 lo que confirmó una correlación positiva media, así mismo por la interpretación de la Tabla 17, con un coeficiente ( $\beta_2$ ) diferente de cero se rechazó la hipótesis nula y no se rechazó la hipótesis alterna, el incremento unitario de la dimensión análisis del riesgo de crédito produce un incremento del 50% de las probabilidades de éxito o lograr una buena gestión de cobranza ,respecto a las probabilidades de fracaso es decir tener una mala gestión de cobranza.

### Contrastación de la hipótesis específica (3)

**Ho:** La valoración del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019

**Ha:** La valoración del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019

Si  $\alpha \leq 0.05$  y Si  $\beta_3 \neq 0$ , se rechaza la hipótesis nula, donde  $\alpha$  es el valor de la significancia del estadístico y  $\beta_3$  es el coeficiente de la variable independiente de la regresión logística binaria.

**Tabla 19**  
*Correlación entre la dimensión Valoración del Riesgo de Crédito y la variable Gestión de Cobranza*

	V2	D3V1
Pearson Correlation	1	,456**
V2 Sig. (2-tailed)		,000
N	70	70
Pearson Correlation	,456**	1
D3V1 Sig. (2-tailed)	,000	
N	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Fuente:* SPSS 21, elaboración del investigador

## Interpretación

En la Tabla 19, se tuvo una significancia ( $\alpha$ ) menor a 0.05 y un coeficiente de Pearson de 0.456 lo que confirmó una correlación positiva débil, así mismo por la interpretación de la tabla 17, con un coeficiente ( $\beta_3$ ) diferente de cero se rechazó la hipótesis nula y no se rechazó la hipótesis alterna, el incremento unitario de la dimensión valoración del riesgo de crédito produce un incremento de más del 50% de las probabilidades de éxito o lograr una buena gestión de cobranza ,respecto a las probabilidades de fracaso es decir, tener una mala gestión de cobranza.

## V.- DISCUSIÓN

Los hallazgos encontrados evidencian una relación e influencia mediana de la variable Riesgo de Crédito con la variable Gestión de cobranza, así mismo la dimensión del Riesgo de Crédito que más influencia en la Gestión de Cobranza es el análisis seguido de la dimensión valoración, por otro lado, la dimensión identificación tiene una baja influencia sobre la variable dependiente y además es negativa todo ello en percepción de los clientes de la empresa. Se encontró también que las variables tienen datos que provienen de un modelo de distribución normal así que se emplearon métodos paramétricos para analizar su correlación e influencia, dicotomizando la variable dependiente en bueno o malo para el uso de la técnica de regresión logística binaria, teniendo como variables independientes a las dimensiones de la variable Riesgo de Crédito.

Lo encontrado apoya las conclusiones de Mata (2015) sobre la relación entre ambas variables, al influir las dimensiones en la gestión de cobranza apoya a la norma UNE-ISO 31000:2018 en la necesidad de incidir en estas dimensiones, que en realidad debido a la informalidad e idiosincrasia de nuestro medio no se toma la debida importancia, de ahí la mediana correlación e influencia, por otro lado sugiere un cambio radical en la manera de manejar el riesgo de crédito, basado en una exhaustiva búsqueda bibliográfica, sugerencias e iniciativas que no se pusieron en práctica para verificar su influencia, solo demostró cualitativamente lo importante de la gestión del riesgo de crédito y su repercusión en las cuentas por cobrar, por un camino diferente se apoyó sus conclusiones quedando en futuras investigaciones la eficacia del modelo propuesto en el presente trabajo.

En López (2016) se hizo hincapié en lo importante de la dimensión evaluación del riesgo de crédito con el uso de información veraz y oportuna, mismos que nuestra investigación encontró que ello repercute negativamente al cobro, contrario a lo esperado, sin embargo otros aspecto del riesgo de crédito como el análisis si influyen positivamente ya que mejorando unitariamente el valor de esta dimensión producimos un 50% más de posibilidades tener éxito en las cobranzas respecto al fracaso, aunque su investigación fue realizada dentro del sistema

financiero, cabe notar la similitud respecto al negocio del alquiler que brinda la empresa con la que se trabajó .

Ledesma (2013) también hizo hincapié en la relación de ambas variables, su proceso de mejora concluyó con la afirmación de que para un buen proceso de cobranza es necesario una buena gestión de riesgo de crédito, lo cual se mantiene en la línea de lo que confirmó con nuestra investigación. Como fortaleza se puede indicar los métodos estadísticos para el análisis y validación de las hipótesis, el uso de la internet para la recolección de datos ha sido un importante aporte, la coyuntura actual no hizo posible que llegáramos a todos los sujetos de análisis como se hubiera deseado, de hecho, muchos de los clientes enfrentan problemas de diversa índole por la pandemia global que se espera mediante el presente trabajo ayudar a enfrentar la situación mejorando la cobranza de las deudas por venir.

En López (2018) no se obtuvo la misma relación contundente entre las variables crédito y cobro debido a que su investigación abarca un mayor espectro en la variable crédito, además contó con un instrumento más confiable, pero si se concordó que hay una influencia directa en la cobranza y por extensión en las cuentas por cobrar, por otro lado, su población fue más reducida y de diferente naturaleza, por lo que pudo haber distorsión en los resultados comparados con la presente investigación.

La investigación de Gárate (2017) se centró en hechos registrados recogidos en formularios y sobre el resultado negativo de la cobranza es decir los morosos, aun en tales condiciones encontró la relación entre las variables estudiadas validando la predictibilidad con la investigación realizada en base a la percepción de los clientes de la empresa que ya demostró la relación propuesta en esta investigación.

Se explicó cómo repercusión negativa en las finanzas a la falta de ingresos producto de una deficiente gestión en la cobranza por ello se toma como válida las conclusiones de Bustios Terres y Chacón Valer (2018), se demostró la influencia positiva o negativa del riesgo de crédito de forma cualitativa a través de entrevistas estructuradas que como ya lo demostró la presente investigación se llegan a conclusiones similares por el camino cuantitativo.

En la investigación de Pérez (2017), encontró relación entre el crédito y el riesgo que para esta investigación son tomados como parte de todo, es decir del riesgo de crédito, usó la correlación de Pearson para las pruebas de hipótesis encontrando una relación negativa entre las variables, es decir que se relacionan en proporción inversa, es decir que mientras una variable aumenta la otra disminuye y viceversa se puede afirmar que a mayor capacidad de pago menor riesgo y a menor riesgo menor problemas en la cobranza, no aporta en la predictibilidad de la certeza de un pronóstico favorable en la variable dependiente como si se hizo en la investigación realizada, por tanto, se apoyaron sus conclusiones por estar relacionadas con la variable gestión de cobranza, ya que no se puede hablar de crédito sin hablar de riesgo, así como que no se puede hablar de una buena gestión de cobranza sin una buena evaluación de las dimensiones del riesgo de crédito producto de las conclusiones de la presente investigación.

En el trabajo de Paredes (2014), probó su hipótesis encontrando la relación de existente entre el riesgo de crédito y liquidez usando el estadístico t de student, asumiendo un comportamiento normal de sus variables sin demostración, tampoco establece el grado de relación o influencia entre sus variables, no encontramos una regresión numérica que establecería el tipo de relación y cuantificable un pronóstico de ocurrencia en el efecto causal de la variable independiente sobre la variable dependiente, demuestra cualitativamente que la improvisación en el tratamiento del riesgo de crédito repercutirá negativamente en la liquidez representado en la cobranza ineficiente, la investigación realizada si demuestra el origen normal de los datos y propone un modelo para establecer una probabilidad de ocurrencia entre las variables, queda también evidenciado en la regresión logística a través del valor negativo del termino constante que indica que no hacer una valoración del riesgo de crédito sería muy negativo para las cobranzas por ello se confirmó en parte sus conclusiones, la propuesta planteada basado en métodos cualitativos escapa a los alcances de la investigación desarrollada.

El fin de una ONG busca más un fin altruista que un fin de lucro, sin embargo, las necesidades de mejorar y ser más eficientes en su propósito hacen que los riesgos empresariales sean relevantes en relación con su gestión financiera por ello en Muñoz (2016) se estudió dichos efectos encontrando relación directa con el

ingreso facilitado por una cobranza efectiva para ello uso la técnica de Chi cuadrado, aquí se asume también la normalidad de los datos, sus conclusiones son semejantes a las encontradas en la investigación realizada pero tampoco realiza algún tipo de regresión para establecer una causalidad, si se coincide con la importancia del riesgo de crédito en los objetivos empresariales buscados.

Durante la recopilación de la información se evidencio el alcance de la problemática actual debido a los efectos de la pandemia producida por el covid19, en las etapas de prolongadas cuarentenas, se evidencio el golpe a la economía a través del cierre de muchas empresas del sector construcción y mantenimiento que son los clientes con quienes se trabaja, por ello fue necesario brindar mayores facilidades y beneficios hacia los clientes en retribución a su apoyo y colaboración en completar las encuestas, muchas de los clientes estaban en proceso de adaptarse a la nueva realidad que plantea la coyuntura en momentos que se está reactivando la economía a la fecha.

Cabe resaltar la gran importancia que están teniendo las nuevas tecnologías en la mitigación de los efectos negativos del problema que enfrenta actualmente el mundo, está ayudando a muchas personas e instituciones a reinventarse, generar nuevas oportunidades y enfrentar nuevos desafíos, sirva los objetivos y el aporte de esta investigación para el éxito de las empresas en ese panorama.

## VI.- CONCLUSIONES

**Primero:** Se determinó que existe una influencia mediana entre el riesgo de crédito y la gestión de cobranza con un valor de la correlación de Pearson de 0,654 lo que demuestra una correlación media con significancia menor de 0,05 así como un  $\beta_1$  diferente de cero.

**Segundo:** Se determinó que existe una influencia mediana entre la dimensión identificación de la variable riesgo de crédito y la gestión de cobranza con un valor de la correlación de Pearson de 0,532 lo que demuestra una correlación media con significancia menor de 0,05 así como un  $\beta_1$  diferente de cero.

**Tercero:** Se determinó que existe una influencia mediana entre la dimensión análisis de la variable riesgo de crédito y la gestión de cobranza con un valor de la correlación de Pearson de 0,520 lo que demuestra una correlación media con significancia menor de 0,05 así como un  $\beta_2$  diferente de cero.

**Cuarto:** Se determinó que existe una influencia mediana entre la dimensión valoración de la variable riesgo de crédito y la gestión de cobranza con un valor de la correlación de Pearson de 0,456 lo que demuestra una correlación media con significancia menor de 0,05 así como un  $\beta_3$  diferente de cero.

## VII.- RECOMENDACIONES

**Primero:** Como se encontró una relación mediana y negativa en la dimensión de Identificación de la variable riesgo de crédito, se recomienda ampliar el número de las unidades de análisis, así como ejecutar una investigación del tipo experimental basado en los resultados encontrados con el fin de comprobar la aplicabilidad de la regresión logística encontrada en la presente investigación.

**Segundo:** Si bien se analizó el riesgo de crédito desde el enfoque operativo indicado en una norma internacional, una investigación de mayor alcance sería aquella que abarque toda la gestión del riesgo de crédito es decir desde su concepción más amplia, debido a que se tomarían más variables que pudieran influir con mayor grado a la gestión de cobranza la cual también pudiera enmarcarse dentro de la gestión financiera.

**Tercero:** Se recomienda ampliar el alcance de esta investigación con otra que tome en cuenta también la metodología propuesta para establecer índices que ayudaría también a establecer ratios de eficiencia como un paso previo a la implementación de un cuadro de control de mando que integre todas las áreas de la empresa gestionando de manera más eficiente los recursos y pudiendo lograr ahorros en gastos operativos y de logística.

**Cuarto:** Los instrumentos de recolección de datos es susceptible de experimentar mejoras en su forma y fondo, que por su extensión resulto para algunos el empleo de un tiempo mayor a lo imaginado inicialmente para su llenado.

**Quinto:** Se evidenció la falta de una cultura hacia la prevención de eventos no deseados en relación a la identificación de problemas potenciales, la percepción es que existe oportunidades de mejora en relación a las dimensiones del riesgo de crédito, aspectos en donde las empresas deberían incidir más con el fin de evitar pérdidas económicas que desvíen de los objetivos y metas empresariales estratégicas.

## REFERENCIAS

- Arce, M. y Incio, J. (2018). Perú 2017: Un caso extremo de gobierno dividido. *Revista de ciencia política (Santiago)*, 38(2), 361-377. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-090x2018000200361>
- Asociación Española de Normalización (2018). *Gestión de riesgos-Directrices (UNE-ISO 31000:2018)* <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0059900>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Prentice Hall.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa* (1ª ed.). La Muralla.
- Bunge, M. (2001). *La ciencia, su método y su filosofía* (4ª ed.). Sudamericana.
- Bustios Terres, J., y Chacon Valer, M. S. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC* [tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624987>
- Caballero, A. (2008). *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes y tesis de maestría y doctorado* (1ª ed.). Instituto metodológico Alen Caro
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). Mc Graw-Hill.
- Cleophas, T. y Zwinderman, A. (2016). *SPSS for Starters and 2nd Levelers*. (2<sup>nd</sup> ed.). Springer.
- Colquitt, J. (2007). *Credit risk management: How to Avoid Lending Disasters and Maximize Earnings* (3<sup>rd</sup> ed.). McGraw-Hill. <http://dx.doi:10.1036/0071446605>
- Corbasí-Morales, J., Canals, A. y Ortoll, E. (2013). La Información como bien económico: reflexiones sobre la crisis financiera de 2008. *El Profesional de La Información*, 22(4), 346–352. <https://doi.org/10.3145/epi.2013.jul.11>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera* (1ª ed.). Ecoe Ediciones.

- Corominas, J. (1987). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana* (3ª ed.). Gredos.
- Cue, A. (2012). La crisis de España: la banca y el euro. *El Cotidiano*, (176), 109-117. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32525230011.pdf>
- Daros, W. (1998). *Introducción a la Epistemología Popperiana*. (2ª ed.). Rosario.
- De la Puente, C. (2009). *Estadística descriptiva e inferencial y una introducción al método científico* (1ª ed.). IDT CB.
- Devore, J. (2010). *Probability and statistics for engineering and the sciences* (8th ed.). Cengage Learning.
- Díaz, V. (2014). El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las “investigaciones cuantitativas y cualitativas”. *Salud Uninorte*, 30(2). <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.2.5490>
- Edwards, B. (2004). *Credit Management Handbook* (5th ed.). Gower Publishing Company.
- Fight, A. (2004). *Credit risk management* (1st ed.). Elsevier Butterworth Heinemann.
- Forsyth, D. (2018). *Probability and Statistics for Computer Science*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-64410-3>
- Ghasemi, A. y Zahediasl, S. (2012). Normality Tests for Statistical Analysis: A Guide for Non-Statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10 (2), 486-489. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3693611/>
- Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31207>
- George, D. y Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update* (10th ed.). Allyn & Bacon.

- Giler, K., Mendoza, K. y Paredes, P. (2016). *Gestión de riesgo empresarial. Evaluación y mejoramiento del control interno de fundaciones. Estudio de caso*. Editorial Universitaria Abya-Yala. <https://bit.ly/3iskltU>
- Gitman, L. y Zutter, C. (2013). *Principios De Administración Financiera* (12ª ed.). Pearson Education.
- Guillen, O. (2016). *Guía de SPSS 22 para elaboración de trabajos de investigación científica* (1ª ed.). Ando Educando.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw-Hill.
- Hernani, M. y Pastorino, A. (2013). Percepción sobre el desarrollo sostenible de las MYPE en el Perú. *Revista de Administração de Empresas*, 53(3), 290–302. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902013000300006>
- Kothari, C. (2004). *Research Methodology – Methods y Techniques* (2ª ed.). New age International.
- Ledesma, K. (2013). *Clasificación de cuentas de tarjetas de crédito con base en análisis de riesgo para optimizar el costo de la cobranza en un Sistema Financiero* [tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional de la UNAM. [https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB\\_UNAM/TES01000694721](https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000694721)
- López, E. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13305>
- López, M. (2016). *El Riesgo del crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento* [tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9670>
- Mata, C. (2015). *Administración del crédito y gestión de cobranza: para una empresa de gases industriales, especiales y medicinales* [tesis de pregrado,

- Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional de la UNAM. [https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB\\_UNAM/TES01000737954](https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000737954)
- Mejía, R., Nuñez, M. y Martins, I. (2017). *Administración de riesgos empresariales en Colombia, México y Argentina* (1ª ed.). Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza* (1ª ed.). Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, M. (2016). *Los riesgos empresariales y su incidencia en la gestión financiera de las ONGS en Lima en el 2015* [tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2652>
- Nuño de León, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas* (1ª ed.). Editorial Red Tercer Milenio.
- Olson, D y Dash, D. (2017). *Enterprise Risk Management Models* (2<sup>nd</sup> ed.). Springer Berlin Heidelberg.
- Panduro, J. (2019). *Gestión Administrativa y Fidelización de empresas asociadas en la Cámara de Comercio Peruano-Chilena, Lima. 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38699>
- Paredes, M. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo* [tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20997>
- Parkin, M. y Loría, E. (2015). *MACROECONOMIA: version para latinoamerica* (11ª ed.). Pearson Educación.
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator, Año 2013, Lima* [tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7262>

- Pérez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial*, 9(35),29-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6419741>
- Rudra, M. y Kumar, V. (2020). Review of Machine Learning models for Credit Scoring Analysis. *Ingeniería Solidaria*, 16(1). <https://doi.org/10.16925/2357-6014.2020.01.11>
- Saunders, M., Lewis, P. y Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5<sup>th</sup> ed.). Prentice Hall.
- Sociedad de Banca y Seguros (s.f.). *Morosidad por tipo de crédito y modalidad*. [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.aspx?c=C-4234](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.aspx?c=C-4234)
- Stockemer, D. (2019). *Quantitative Methods for the Social Sciences – A Practical Introduction with Examples in SPSS and Stata*. Springer.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación Científica, incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (4<sup>a</sup> ed.). Limusa
- Van Gestel, T. y Baesens, B. (2010). *Credit Risk Management* (1<sup>st</sup> ed.). Oxford University Press.
- Van Horne, J. y Wachowicz, J (2010). *Fundamentos de administración financiera* (13<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación de México.
- Van Thiel, D. y Van Raaij, W. (2019). Artificial intelligence credit risk prediction: An empirical study of analytical artificial intelligence tools for credit risk prediction in a digital era. *Journal of Risk Management in Financial Institutions*, 19(8), 150-170.
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. <https://bit.ly/36FVOQb>
- Vitale, S. (2014). *La contribución de las PYMES*. Debates IESA. <https://bit.ly/33loP17>

Walpole, R., Myers, R., Myers, S. y Ye, K. (2012). *Probability & statistics for engineers & scientists*. Pearson Education Limited.

World Bank. (2020). *The economy in the time of Covid-19*. <http://hdl.handle.net/10986/33555>

Zurita, J., Martínez, J. y Rodríguez, F. (2009). La crisis financiera y económica del 2008. Origen y consecuencias en los Estados Unidos y México. *El Cotidiano*, 157, 17–27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=325/32512739003>

## ANEXO-1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>RIESGO DE CRÉDITO (Variable Independiente)</b>	Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo (UNE-ISO31000:2018, p.7)	El riesgo en el proceso, se determina de acuerdo al estudio de las dimensiones: Identificación, análisis y valoración.	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	-Fuente y escala -DAFO -Contexto e indicadores -Naturaleza de activos -Consecuencias e información	-1,2,3 -4,5,6 -7,8,9 -10,11 -12,13,14	1-Nunca 2-Casi Nunca 3-Aveces 4-Casi siempre 5-Siempre  <b>Rango y Niveles:</b> V1: Malo {30-70}, Regular {71-110}, Bueno {111-150}  V2: Malo {32-74}, Regular {75-116},
			<b>ANÁLISIS</b>	-Probabilidad y magnitud -Complejidad y tiempo -Eficacia de control	-15,16,17 -18,19,20 -21,22	
			<b>VALORACIÓN</b>	-Decisión -Análisis adicional -Controles	-23,24,25 -26,27 -28,29,30	
<b>GESTIÓN DE COBRANZA</b>	Gestión de cobranza es hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que	Gestión de cobranza son las acciones que permiten a la empresa ser más eficaz en cuanto al cobro de los créditos, se determinan de acuerdo a las	<b>POLÍTICAS</b>	-Elementos y factores -Tipos	-1,2,3 -4,5	V2: Malo {32-74}, Regular {75-116},
			<b>PROBLEMAS ESPECIALES</b>	-Pedidos adicionales -Cobranza especial	-6,7 -8,9	
			<b>MEDIOS USADOS</b>	-Estados de cuenta -Cartas	-10,11 -12,13,14	

<b>(Variable dependiente)</b>	garanticen una adecuada y oportuna captación de los recursos (Morales y Morales, 2014, p. 90)	siguientes dimensiones: Políticas, problemas especiales, medios usados, técnicas, problemas normales y la etapa final.	<b>TÉCNICAS</b>	-Según riesgo -Según comportamiento -Según deuda	-15,16 -17,18 -19,20	Bueno {117-160}
			<b>PROBLEMAS NORMALES</b>	-Descuentos -Falta de respuesta -Circunstancia especial y cambio de plazos	-21,22 -23,24 -25,26	
			<b>ETAPA FINAL</b>	-Procesos legales -Escasos recursos, quiebra	-27,28,29 -30,31,32	

## ANEXO-2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	Variable 1: Riesgo de Crédito	
¿Cómo influye el riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019?	Determinar la manera cómo influye el riesgo de crédito en la gestión de la cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019	El riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019	Dimensiones	Indicadores
			<b>IDENTIFICACION</b>	Fuentes
				Causas y eventos
				Amenazas
				Oportunidades
				Vulnerabilidad
				Capacidades
				Contextos
				Indicadores
				Naturaleza de activos
Consecuencias				
Información				
<b>ANALISIS</b>	Probabilidad			
	Magnitud			
	Complejidad			
	Factores Tiempo			
	Eficacia de control			
<b>VALORACIÓN</b>	No seguir			
	Ver opciones			
	Análisis adicional			
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		
¿De qué manera influye la identificación del riesgo de crédito en la gestión de la cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019?	Determinar la manera cómo influye la identificación del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019	La identificación del riesgo de crédito influye en la gestión de la cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019		
¿Cómo influye el análisis del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019?	Determinar la influencia del análisis del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019	El análisis del riesgo de crédito influye en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019		

				Mantener controles
				Reconsideración
			Variable 2: Gestión de Cobranza	
			<b>POLITICAS</b>	Factores
				Elementos
				Tipos
			<b>PROBLEMAS ESPECIALES</b>	Pedidos adicionales
				Cobranza especial
			<b>MEDIOS USADOS</b>	Estados de cuenta
				Cartas tipo
				Correspondencia
				Cartas tipo
			<b>TÉCNICAS</b>	Según riesgo
				Según comportamiento
				Según deuda
			<b>PROBLEMAS NORMALES</b>	Descuentos
				Pedidos nuevos
				Falta de respuesta
				Circunstancia especial
				Ampliación de plazo
			<b>ETAPA FINAL</b>	Procesos Legales
				No quiere pagar
				Pocos recursos
¿De qué manera influye la valoración del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019?	Determinar de qué manera influye la valoración del riesgo de crédito en la gestión de cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019	La valoración del riesgo de crédito influye en la gestión de la cobranza en la empresa de servicios Andeco SAC de Lima en el año 2019		

			Apunto de quebrar
<b>Método y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	Tratamiento estadístico
Método: Cuantitativo, hipotético deductivo	Cartera de clientes de la empresa de servicios ANDECO SAC de la ciudad de Lima en el año 2019, basado en 110 clientes.	Técnica: Encuesta	- Tablas cruzadas
Diseño: No experimental, de corte transversal		Instrumento: Cuestionario	- Graficas de barras
Tipo y nivel: Investigación básica de nivel descriptivo correlacional y explicativo.		- Encuesta para la variable riesgo de crédito	- Prueba estadística de correlación de Pearson
		- Encuesta para la variable gestión de cobranza	Regresión logística binaria

### ANEXO-3

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RIESGO DE CREDITO

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Identificación</b>							
1	¿Encuentra necesario identificar las causas de posibles problemas de cobro que podría tener con sus clientes?	X		X		X		
2	¿Considera complicado encontrar estas causas?	X		X		X		
3	¿En sus decisiones influye dichas causas?	X		X		X		
4	¿Encuentra competencia en el grado que afecte el negocio de su cliente?	X		X		X		
5	¿Cree que aprovecha las oportunidades que ofrece el mercado?	X		X		X		
6	¿Reconoce sus limitaciones al momento de afrontar un trabajo?	X		X		X		
7	¿Se adapta rápidamente en los cambios del mercado ?	X		X		X		
8	¿Adopta en sus labores el cambio tecnológico ?	X		X		X		
9	¿Su actividad es sensible a la fluctuación de los precios de sus insumos?	X		X		X		
10	¿Es posible el deterioro o pérdida de sus activos?	X		X		X		
11	¿Cuenta con recursos para afrontar las pérdidas económicas?	X		X		X		
12	¿Toma en cuenta las consecuencias en el peor escenario?	X		X		X		
13	¿Cuenta con información confiable?	X		X		X		
14	¿Cuenta con información oportuna?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Análisis</b>							
15	¿Evalúa la probabilidad de éxito del negocio?	X		X		X		
16	¿Considera las consecuencias del negocio bajo todo escenario?	X		X		X		
17	¿Establece que tipos de consecuencias pueden suceder con el posible resultado?	X		X		X		
18	¿Las consecuencias puede afectar a otras organizaciones además de la	X		X		X		

	suya?						
19	¿Toma mayores controles para periodos de ejecución prolongados?	X		X		X	
20	¿El periodo de ejecución contribuye a asumir mayores riesgos en la operación?	X		X		X	
21	¿Son suficientes los controles adoptados para garantizar la operación?	X		X		X	
22	¿Son efectivos los controles adoptados para reducir el riesgo de la operación?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Valoración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	¿La operación tiene altos riesgos de terminar mal?	X		X		X	
24	¿Se recomienda no realizar la operación?	X		X		X	
25	¿Se ofrece al cliente opciones para reducir el riesgo?	X		X		X	
26	¿Es necesario requerir mayor información sobre la operación?	X		X		X	
27	¿Se requiere solicitar mayor información sobre el cliente?	X		X		X	
28	¿Es necesario ampliar los controles para realizar la operación?	X		X		X	
29	¿El cliente brinda las facilidades para mantener activos los controles?	X		X		X	
30	¿Se hace necesario re-evaluar los objetivos a lograr con la operación?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):..... HAY SUFICIENCIA.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Fabián Rojas, Lenin Enrique..... DNI: 20016805.....

Grado y Especialidad del Validador: Magister en Administración de Negocios – MBA (Metodólogo).....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 22 de junio del 2020.....

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE COBRANZA

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Políticas</b>							
1	Flexibiliza las políticas de cobranza por el volumen de venta.	X		X		X		
2	El personal de cobranza está familiarizado con las condiciones comerciales de la operación.	X		X		X		
3	Se ejecuta convenientemente los plazos de cobro estipulado.	X		X		X		
4	Es flexible con las políticas de cobro.	X		X		X		
5	Emplea políticas racionales considerando las características del cliente y el producto.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Problemas especiales</b>							
6	El cliente solicita crédito adicional teniendo saldos vencidos.	X		X		X		
7	El cliente cumple el programa de pagos para hacer nuevos pedidos.	X		X		X		
8	El cliente entiende el procedimiento de cobranza con claridad.	X		X		X		
9	El cliente acepta el procedimiento de cobranza indicado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Medios usados</b>							
10	Se envía oportunamente los estados de cuenta a los clientes.	X		X		X		
11	El cliente recepciona satisfactoriamente los estados de cuenta.	X		X		X		
12	Considera efectivo el uso de formato estándar en los documentos de cobranza.	X		X		X		
13	Considera eficaz la comunicación por email.	X		X		X		

29	El cliente demuestra falta de seriedad en cumplir sus compromisos.	X		X		X	
30	El cliente demuestra limitada capacidad de pago.	X		X		X	
31	El cliente informa a sus acreedores su imposibilidad de afrontar sus deudas.	X		X		X	
32	El cliente comunica la paralización de sus operaciones.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**..... HAY SUFICIENCIA .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**..... Fabián Rojas, Lenin Enrique .....

**DNI:**..... 20016805 .....

**Grado y Especialidad del validador:**..... Magíster en Administración de Negocios – MBA (Metodólogo) .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**San Juan de Lurigancho, 22 de junio del 2020**.....

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

.....  






**Observaciones:** La variable “Riesgo de Crédito” puede ser aplicada en su integridad

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr.: Paca Pantigoso, Flabio Romeo

**DNI:** 01212856

**Especialidad del validador:** Metodología de la investigación, Estadística

Lima, 16 de junio del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



---

F. Romeo Paca P.  
DNI 01212856

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE COBRANZA

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Políticas</b>							
1	Flexibiliza las políticas de cobranza por el volumen de venta?	X		X		X		
2	El personal de cobranza está familiarizado con las condiciones comerciales de la operación?	X		X		X		
3	Se ejecuta convenientemente los plazos de cobro estipulado?	X		X		X		
4	Es flexible con las políticas de cobro?	X		X		X		
5	Emplea políticas racionales considerando las características del cliente y el producto?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Problemas especiales</b>	X		X		X		
6	El cliente solicita crédito adicional teniendo saldos vencidos?	X		X		X		
7	El cliente cumple el programa de pagos para hacer nuevos pedidos?	X		X		X		
8	El cliente entiende el procedimiento de cobranza con claridad?	X		X		X		
9	El cliente acepta el procedimiento de cobranza indicado?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Medios usados</b>							
10	Se envía oportunamente los estados de cuenta a los clientes?	X		X		X		
11	El cliente receptiona satisfactoriamente los estados de cuenta?	X		X		X		

12	Considera efectivo el uso de formato estándar en los documentos de cobranza?	X		X		X	
13	Considera eficaz la comunicación por email?	X		X		X	
14	Resultan efectivas las cartas notariales para la cobranza?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Técnicas</b>						
15	Mantiene un trato cortés el nivel de comunicación en la cobranza?	X		X		X	
16	Cuando el riesgo de pérdida es alto considera la acción jurídica en la cobranza?	X		X		X	
17	Considera que el trato en la comunicación depende de la actitud del deudor?	X		X		X	
18	Cualquiera que sea la actitud del deudor considera presentar los hechos de forma clara y concreta?	X		X		X	
19	Considera que el comportamiento del deudor condiciona el tipo de acción a tomar ante la deuda?	X		X		X	
20	Propone soluciones de acuerdo al comportamiento del deudor?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Problemas normales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	Mantiene los descuentos fuera del plazo de la deuda?	X		X		X	
22	Hace descuentos por pagos antes de la fecha de vencimiento?	X		X		X	
23	El cliente mantiene los canales de comunicación abiertos?	X		X		X	
24	El cliente cumple su compromiso realizando las acciones comunicadas?	X		X		X	
25	Suele cambiar los plazos de pago por problemas ajenos al deudor?	X		X		X	
26	Se cambian los plazos de pago por demoras en la entrega de los bienes?	X		X		X	

	<b>DIMENSIÓN 6: Etapa final</b>						
<b>27</b>	Se cuenta con los documentos para un proceso legal?	X		X		X	
<b>28</b>	EL cliente se muestra dispuesto a afrontar un proceso legal?	X		X		X	
<b>29</b>	El cliente demuestra falta de seriedad en cumplir sus compromisos?	X		X		X	
<b>30</b>	El cliente demuestra limitada capacidad de pago?	X		X		X	
<b>31</b>	El cliente informa a sus acreedores su imposibilidad de afrontar sus deudas?	X		X		X	
<b>32</b>	El cliente comunica la paralización de sus operaciones?	X		X		X	

**Observaciones:** La variable "Gestión de cobranza" puede ser aplicada en su integridad

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr.: Paca Pantigoso, Flabio Romeo

**DNI:** 01212856

**Especialidad del validador:** Metodología de la investigación, Estadística

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 16 de junio del 2020

  
 F. Romeo Paca P.  
 DNI 01212856





Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: ..... RODRIGUEZ COBEÑAS HERVERT  
WILSON..... DNI: 06780695.....

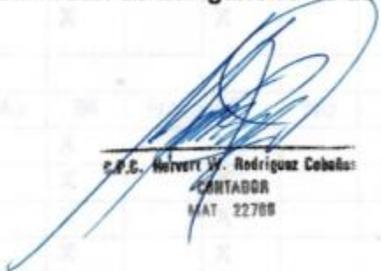
Grado y Especialidad del

validador: ...CPC.TRIBUTARIO.....

- <sup>1</sup> Pertinencia: Aplicable a ponderaciones a criterios relevantes de riesgo, idoneidad, pertinencia, propensión.  
<sup>2</sup> Relevancia: Útil para la aplicación de escalas para cada variable relevante  
<sup>3</sup> Claridad: Aplicación ante posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales

**Nota:** En la concentración crediticia es aplicable la suficiencia del crédito financiero a fin de evitar riesgos económicos

San Juan de Lurigancho 12 de 07 del 2020....

  
C.F.E. Hervert W. Rodríguez Cobeñas  
CONTADOR  
MAT 22788

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE COBRANZA**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Políticas</b>							
1	Flexibiliza las políticas de cobranza por el volumen de venta?	X		X		X		
2	El personal de cobranza está familiarizado con las condiciones comerciales de la operación?	X		X		X		
3	Se ejecuta convenientemente los plazos de cobro estipulado?	X		X		X		
4	Es flexible con las políticas de cobro?	X		X		X		
5	Emplea políticas racionales considerando las características del cliente y el producto?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Problemas especiales</b>							
6	El cliente solicita crédito adicional teniendo saldos vencidos?	X		X		X		
7	El cliente cumple el programa de pagos para hacer nuevos pedidos?	X		X		X		
8	El cliente entiende el procedimiento de cobranza con claridad?	X		X		X		
9	El cliente acepta el procedimiento de cobranza indicado?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Medios usados</b>							
10	Se envía oportunamente los estados de cuenta a los clientes?	X		X		X		
11	El cliente recepciona satisfactoriamente los estados de cuenta?	X		X		X		
12	Considera efectivo el uso de formato estándar en los documentos de cobranza?	X		X		X		
13	Considera eficaz la comunicación por email?	X		X		X		

14	Resultan efectivas las cartas notariales para la cobranza?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Técnicas</b>							
15	Mantiene un trato cortés el nivel de comunicación en la cobranza?	X		X		X	
16	Cuando el riesgo de pérdida es alto considera la acción jurídica en la cobranza?	X		X		X	
17	Considera que el trato en la comunicación depende de la actitud del deudor?	X		X		X	
18	Cualquiera que sea la actitud del deudor considera presentar los hechos de forma clara y concreta?	X		X		X	
19	Considera que el comportamiento del deudor condiciona el tipo de acción a tomar ante la deuda?	X		X		X	
20	Propone soluciones de acuerdo al comportamiento del deudor?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Problemas normales</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
21	Mantiene los descuentos fuera del plazo de la deuda?	X		X		X	
22	Hace descuentos por pagos antes de la fecha de vencimiento?	X		X		X	
23	El cliente mantiene los canales de comunicación abiertos?	X		X		X	
24	El cliente cumple su compromiso realizando las acciones comunicadas?	X		X		X	
25	Suele cambiar los plazos de pago por problemas ajenos al deudor?	X		X		X	
26	Se cambian los plazos de pago por demoras en la entrega de los bienes?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 6: Etapa final</b>							
27	Se cuenta con los documentos para un proceso legal?	X		X		X	
28	EL cliente se muestra dispuesto a afrontar un proceso legal?	X		X		X	
29	El cliente demuestra falta de seriedad en cumplir sus compromisos?	X		X		X	

30	El cliente demuestra limitada capacidad de pago?	X		X		X	
31	El cliente informa a sus acreedores su imposibilidad de afrontar sus deudas?	X		X		X	
32	El cliente comunica la paralización de sus operaciones?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

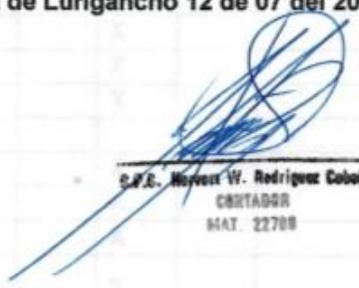
Apellidos y nombres del juez validador: HERVERT WILSON RODRIGUEZ COBEÑAS.....  
 DNI: 06780695.....

Grado y Especialidad del validador: ...CPC TRIBUTARIO.....

- 11 Pertinencia: Aplicable a ponderaciones a criterios relevantes de riesgo, idoneidad, pertinencia, propensión.  
 2 Relevancia: Útil para la aplicación de escalas para cada variable relevante  
 3 Claridad: Aplicación ante posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales  
 El cliente solicita el procedimiento de cobranza ejecutivo?

Nota: En la concentración crediticia es aplicable la suficiencia del crédito financiero a fin de evitar riesgos económicos

San Juan de Lurigancho 12 de 07 del 2020....

  
 H.W. Rodriguez Cobenas  
 CREDITADOR  
 MAT. 22708

## ANEXO-4

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE RIESGO DE CRÉDITO

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0
Enc1	5	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	1	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3
Enc2	5	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2
Enc3	5	3	5	3	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1	2	4	4	2	5	5	5	5	5	1
Enc4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Enc5	3	3	3	3	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	1	2	4	2	4	4	5	5	5	4	1
Enc6	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	2	4	3	2	4	5	5	4	4	2
Enc7	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2
Enc8	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4
Enc1 0	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
Enc1 1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3
Enc1 2	5	3	3	1	3	3	4	5	1	3	3	5	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	2	4	5	3	3	3	3	3
Enc1 3	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc1 4	3	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	1	5	2	5	5	1	2	4	2	2	2	2	1	4
Enc1 5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	5	5	5	3	1
Enc1 6	5	4	3	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1	2	4	2	5	4	4	4	3	4	3

Enc1 7	5	3	5	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	5	4	5	1	5	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1
Enc1 8	5	2	4	3	3	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	2	5	1	2	4	2	3	3	3	4	4	4	1
Enc1 9	5	3	5	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	5	4	5	1	5	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1
Enc2 0	5	3	5	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	5	4	5	1	5	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1
Enc2 1	5	3	5	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	5	4	5	1	5	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	1
Enc2 2	5	3	5	1	3	5	1	4	2	2	1	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	2	5
Enc2 3	5	3	4	3	4	5	3	3	2	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	1	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3
Enc2 4	5	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2
Enc2 5	5	3	5	3	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	1	5	1	2	4	4	2	5	5	5	5	5	1
Enc2 6	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	1
Enc2 7	3	3	3	3	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	1	2	4	2	4	4	5	5	5	4	1
Enc2 8	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	4	5	4	4	5	4	2	4	3	2	4	3	2	4	5	5	4	4	2
Enc2 9	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	2
Enc3 0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc3 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4
Enc3 2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3

Enc3 3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	2	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	
Enc3 4	5	3	3	5	3	3	4	5	1	3	3	5	4	3	4	4	4	1	4	2	3	4	2	4	5	3	3	3	3	3	
Enc3 5	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc3 6	3	4	1	2	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	1	
Enc3 7	5	3	5	3	4	4	3	3	2	2	4	5	3	3	5	5	4	1	5	1	3	5	2	3	5	5	5	5	3	3	
Enc3 8	3	2	3	3	4	5	4	4	1	3	2	3	4	4	5	5	4	3	5	1	2	4	3	2	5	4	4	5	3	1	
Enc3 9	3	2	3	1	3	4	3	4	1	2	1	4	3	3	5	4	5	2	4	2	2	4	2	2	5	5	5	4	3	3	
Enc4 0	3	2	3	3	4	2	4	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	2	3	5	5	5	5	3	1	
Enc4 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	1	5	1	3	4	2	3	5	4	5	3	4	3	
Enc4 2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	3	1	4	4	4	5	4	4	2	5	1	2	4	2	5	5	5	4	3	4	3	
Enc4 3	4	1	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	4	1	4	2	3	4	3	4	2	5	5	5	4	2	
Enc4 4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	3	3	
Enc4 5	5	3	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	1	1	5	3	4	5	5	5	3	3	4	
Enc4 6	5	2	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	2	5	5	1	4	4	5	5	4	2	
Enc4 7	1	5	1	2	3	1	2	2	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	5	5	5	4	1
Enc4 8	4	3	5	3	3	4	3	1	2	2	3	4	4	4	5	4	4	1	5	1	2	3	3	2	5	4	4	4	3	2	

Enc4 9	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2
Enc5 0	3	3	5	1	4	3	4	4	1	2	1	4	5	4	5	5	4	1	5	1	3	4	3	2	5	5	5	4	4	1
Enc5 1	2	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	1	2	4	2	1	5	5	4	5	4	1
Enc5 2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3
Enc5 3	5	2	5	3	3	5	5	4	3	3	2	4	5	4	5	5	4	4	5	1	2	4	3	4	5	5	5	3	5	3
Enc5 4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	4	1	5	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	2
Enc5 5	3	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3
Enc5 6	3	3	3	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	2	5	2	5	5	5	5	5	5	1
Enc5 7	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	2	2	4	2	4	5	4	4	3	3	3
Enc5 8	2	3	2	1	4	5	3	4	1	2	5	4	4	4	4	5	5	1	5	1	2	4	2	4	5	5	5	3	5	4
Enc5 9	3	3	2	5	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	4
Enc6 0	2	3	4	3	2	4	3	5	2	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	2	1	5	2	5	5	4	4	3	5	4
Enc6 1	5	4	5	3	4	5	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	3	4	1	1	5	2	4	5	4	4	4	5	3
Enc6 2	5	4	4	2	4	4	5	5	2	1	2	4	4	3	4	4	4	1	5	1	1	5	2	3	5	5	5	3	4	4
Enc6 3	5	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3
Enc6 4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	1	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	4

Enc6 5	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	1	3	3	2	5	3	4	5	5	5	3	5	3	
Enc6 6	2	3	3	2	4	2	4	5	3	2	2	5	5	5	5	4	5	1	4	2	2	5	2	4	4	5	4	3	4	3	
Enc6 7	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	2	1	5	2	3	5	4	4	4	4	4	
Enc6 8	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
Enc6 9	5	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	5	4	5	2	3	2	2	5	3	4	5	4	4	3	5	3	
Enc7 0	3	3	4	2	3	2	4	3	2	1	2	4	3	2	5	3	3	2	4	1	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	3

ANEXO-5

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZA

	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3	Q1 4	Q1 5	Q1 6	Q1 7	Q1 8	Q1 9	Q2 0	Q2 1	Q2 2	Q2 3	Q2 4	Q2 5	Q2 6	Q2 7	Q2 8	Q2 9	Q3 0	Q3 1	Q3 2	
Enc1	5	5	5	5	3	4	2	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	
Enc2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	
Enc3	5	5	4	2	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	1	2	5	4	4	3	5	2	4	3	3	4	
Enc4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	5	2	1	5	4	3	4	3	3	5	5	2	5	
Enc5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	5	1	4	5	2	2	
Enc6	3	4	5	2	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	2	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	
Enc7	2	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	4	4	5	1	4	2	2	5	5	5	
Enc8	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5	
Enc9	2	1	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	
Enc1 0	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	
Enc1 1	3	4	2	3	4	3	2	4	2	5	5	2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	5	3	2	2	1	1	
Enc1 2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	5	3	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	
Enc1 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc1 4	2	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	4	3	2	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc1 5	5	5	4	2	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
Enc1 6	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	5	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	
Enc1 7	1	5	4	1	1	5	3	5	1	1	1	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	5	1	5	1	3	4	1	1

Enc1 8	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	1	4	4	3	4	4	3	3
Enc1 9	4	5	4	2	5	1	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4
Enc2 0	4	5	4	2	5	1	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4
Enc2 1	1	5	4	3	4	3	5	5	5	3	3	3	2	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	3	3	1	5	5	5	3	1
Enc2 2	5	3	1	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	3	3	1	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4
Enc2 3	5	5	5	5	3	4	2	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5
Enc2 4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3
Enc2 5	5	5	4	2	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	1	2	5	4	4	3	5	2	4	3	3	4
Enc2 6	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	2	4	5	4	5	2	1	5	4	3	4	3	3	5	5	2	5
Enc2 7	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	5	1	4	5	2	2
Enc2 8	3	4	5	2	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	2	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5
Enc2 9	2	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	1	4	4	5	1	4	2	2	5	5	5
Enc3 0	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	5
Enc3 1	2	1	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2
Enc3 2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2
Enc3 3	3	4	2	3	4	3	2	4	2	5	5	2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	5	5	3	2	2	1	1

Enc3 4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	5	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	
Enc3 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Enc3 6	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	4	3	2	3	3
Enc3 7	5	4	3	2	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3
Enc3 8	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	1	3	3	2	1	4	4	2	2	1	2
Enc3 9	3	5	4	5	5	2	2	5	5	5	4	3	4	3	5	4	1	5	4	5	1	1	4	3	3	1	3	4	3	3	3	3
Enc4 0	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	5	3	4	4	1	1
Enc4 1	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4
Enc4 2	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	2	3	5
Enc4 3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	5	2	5	5	4	2	5	4	4	4	2	5
Enc4 4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	2	2	3	5	4	3	2	4	4	3	2	4	1	2	3	3	2
Enc4 5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc4 6	4	4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	2	5	4	2	2	1	4	4
Enc4 7	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3
Enc4 8	4	5	3	3	4	2	4	5	5	5	5	3	3	1	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	5
Enc4 9	3	4	4	3	4	3	3	2	2	5	4	3	4	2	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2

Enc5 0	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	5	3	5	2	2	3	4	2	4	3	4	3	3	5	5
Enc5 1	2	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	1	2	3	5	5	2	5	5	4	2	3	4
Enc5 2	4	4	2	2	3	2	1	4	3	5	5	2	2	2	4	5	4	5	5	5	1	5	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1
Enc5 3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	2	3	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2
Enc5 4	3	4	1	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	2	5	3	2	2	3	5	4	4	2	3	5	2	3	2	5
Enc5 5	3	5	3	2	4	2	3	5	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	2	4	5	5	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2
Enc5 6	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3
Enc5 7	4	5	2	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	2	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	1	1
Enc5 8	5	4	2	1	5	2	3	5	5	4	5	3	2	2	4	5	3	5	5	5	1	2	3	2	3	2	4	5	3	5	1	1
Enc5 9	5	4	1	2	3	1	1	5	5	5	5	2	3	1	3	5	5	5	5	1	5	5	2	1	5	5	4	1	1	5	1	1
Enc6 0	3	5	2	2	5	2	2	5	5	3	4	2	3	2	5	5	4	5	2	5	3	1	5	2	1	5	3	2	1	4	2	1
Enc6 1	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	3	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3
Enc6 2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	2	5	1	4	5	5	3	5	5	5	4	3	1	1
Enc6 3	3	4	4	2	4	1	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
Enc6 4	4	5	2	3	4	2	2	5	5	5	5	3	3	2	4	5	2	5	5	5	1	5	3	2	1	5	2	1	1	2	1	1
Enc6 5	5	5	2	1	5	3	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	2	5	4	5	1	1	3	2	2	5	4	3	3	4	2	1

Enc6 6	4	5	3	2	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	5	4	3	5	5	3	2	5	4	3	3	4	5	3	2	4	1	1
Enc6 7	2	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	2	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2
Enc6 8	4	5	2	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	2	5	5	2	5	4	4	3	5	3	2	2	5	3	2	2	2	2	1
Enc6 9	4	5	3	2	5	1	4	5	5	4	5	3	4	2	4	5	4	5	5	4	1	2	4	3	2	5	3	2	2	5	2	1
Enc7 0	4	5	1	1	4	3	2	5	5	5	5	3	4	3	5	4	2	5	4	4	3	5	3	3	2	5	4	3	3	2	2	1

## ANEXO-6



### Escuela de Posgrado

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 27 DE MAYO DEL 2020

Carta P.170 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**

Ing. Fernando Raúl Nicho García.  
Gerente General.  
Andamios de Construcción SAC.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **NICHO GARCIA DINO REYNALDO.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NICHO GARCIA DINO REYNALDO.** identificado(a) con DNI N.°09659533 y código de matrícula N° 7001208669; estudiante del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

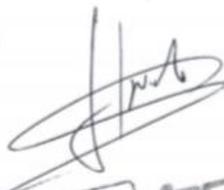
**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO EN LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS ANDECO SAC DE LIIMA EN EL AÑO 2019.**

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,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.