



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración de créditos y la gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y
Crédito Raíz S.A.A. San Isidro -2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bolo Gavilano, Maria (ORCID: 0000-0002-6746-0234)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, quienes ejemplarmente se esforzaron brindándome lo necesario para conseguir mis objetivos propuestos.

A mi amado Willy, que con su amor me enseñó que nada es imposible y todo se puede lograr con perseverancia y dedicación.

Agradecimiento

Al todo poderoso, por cuidar a mi familia y ellos darme la fortaleza y el apoyo en todas las etapas de mi existencia.

A Mariela y Juan, mis progenitores a los cuales amo por encima todo lo terrenal.

Al Amor de mi vida, Willy, por estar a mi lado en lo bueno y malo, por creer en mí; por desprenderse de mucho para que yo continuara estudiando.

Al Doctor Teodoro Carranza Estela, por sus grandes enseñanzas y guías en este proyecto de estudio.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	33
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.1.1. Enfoque: Cuantitativo.....	33
2.1.2. Nivel: Descriptivo correlacional	33
2.1.3. Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal	33
2.1.4. Tipo de investigación: Aplicada	34
2.1.5. Método de investigación: Hipotético deductivo.....	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.2.1. Variables	34
2.2.2. Operacionalización de las Variables	39
2.3. Población, muestra y muestreo	41
2.3.1. Población.....	41
2.3.2. Muestra y muestreo	41
2.3.3. Criterios de selección.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.4.1. Técnica: Encuesta.....	41
2.4.2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario.....	41
2.4.3. Validez del instrumento.....	41
2.4.4. Confiabilidad	42
2.5. Procedimiento	43
2.6. Métodos de análisis de datos.	43
2.6.1. Análisis descriptivo	43
2.6.2. Análisis inferencial	44
2.7. Aspectos Éticos	44
III. RESULTADOS	45
3.1. Análisis descriptivo	45
3.1.1. Dimensión Política de Crédito.....	45

3.1.2.	Dimensión: Condición de Crédito	45
3.1.3.	Dimensión: Política de Cobranza	46
3.1.4.	Dimensión: Rotación de la gestión de cobranza	46
3.1.5.	Dimensión: Riesgo de morosidad	47
3.1.6.	Dimensión: Castigo de la gestión de cobranza.....	47
3.2.	Análisis inferencial.....	47
3.2.1.	Prueba de hipótesis general:	47
3.2.2.	Prueba de hipótesis específica 1	49
3.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2	50
3.2.4.	Prueba de hipótesis específica 3	51
IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	57
VI.	RECOMENDACIONES	58
	REFERENCIAS	59
	ANEXOS	66
	Validez	67
	Consentimiento informado	74
	Matriz de consistencia	75

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la administración de crédito y la gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, con dicho propósito se ha tomado en cuenta las teorías de: Valle, quien investigo el crédito y cobranza estableciendo una relación de las prácticas de gestión; por otro lado Santandreu (2002): La administración de créditos a nuestros clientes tiene relación, ya que todo parte de la confianza. Se trata de aumentar las ventas de toda empresa cuyo objetivo es incrementar su cartera, es decir, si conocemos nuestras políticas de crédito podemos obtener una buena recuperación de los créditos otorgados, donde dependeremos del tipo de crédito para el cobro del mismo, con la finalidad de alcanzar un mejor registro de clientes potenciales y tener una posición en el mercado financiero. Posada (2012): la gestión de cobranza, indica que la solvencia y la recaudación de la cartera en CMA CGM tiene como fin la determinación de los rendimientos óptimos para las líneas productivas, por implantar conexiones y cambios entre naciones. El modelo de estudio es de nivel descriptivo-correlacional ,aplicada, no experimental de corte transversal con enfoque es cuantitativo; los encuestados fueron todos los empleados que acudieron a realizar diversas operaciones a la oficina de la Caja Raíz ubicada en Calle los Cisnes n° 222 distrito San Isidro, en el periodo de una semana. La muestra fue realizada por 50 empleados, y la herramienta utilizada ha sido las preguntas de tipo Likert, cuyo el resultado y conclusión después de haber procesado y analizado la información; se relaciona positivamente en la administración del crédito como también en la gestión de cobranza en Crac Raíz S.A.A distrito de San Isidro.

Palabras clave: Administración de créditos, gestión de cobranza.

ABSTRACT

The objective of the investigation was the relationship of the credit administration and the collection management in the Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz SAA, for this purpose the theories of: Valle, who investigated the credit and collection establishing a list of management practices; on the other hand Santandreu (2002): The administration of credits to our clients is related, since all part of the trust. It is about increasing the sales of any company whose objective is to increase its portfolio, that is, if we know our credit policies we can obtain a good recovery of the loans granted, where we will depend on the type of credit for the collection of the same, with the purpose to reach a better registry of potential clients and to have a position in the financial market. Posada (2012): the collection management indicates that the solvency and collection of the portfolio in CMA CGM is aimed at determining the optimal yields for the production lines, for establishing connections and changes between nations. The study model is descriptive-correlational, applied, non-experimental cross-sectional level with a quantitative approach; the respondents were all employees who went to perform various operations at the office of the Caja Raíz located in Calle los Cisnes No. 222 San Isidro district, in the period of one week. 50 employees made the sample, and the tool used has been the Likert-type questions, whose result and conclusión after having processed and analyzed the information; It is positively related to credit administration as well as collection management in Crac Raíz S.A. to San Isidro district.

Keywords: Credit administration, collection management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, podemos mencionar que las entidades financieras presentan uno de los problemas más usuales, ello radica cuando el número esperado sobrepasa los límites que deseamos, se considera muchas veces que el ciclo de crédito es un paso final, pero la realidad es que sin el crédito no podemos cobrar, ni tener un capital inicial. Según la revista ciencia UNEMI de Italia, ISSN 2528-7737 Electrónico (2017), que publica el enunciado de Importancia, indicando que la administración radica en el logro del capital de trabajo en las Pymes, mencionando que el caudal trabajado es el dinero que todas las empresas necesitan para actuar con legalidad sus actuaciones de operaciones. De lo antes mencionado podemos decir que realizar una gerencia idónea permitirá tener la solvencia necesaria y de esa manera cubrir con las obligaciones en corto periodo teniendo resultado de la eficaz atención de la fase de conversión del efectivo.

A nivel Latinoamérica, según la revista internacional, la nueva gestión organizacional de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México (2016), nos dan a conocer que la administración de crédito se debe al otorgamiento de préstamos, o cómo se puede alcanzar la meta del mismo con una buena gestión, ya que el crédito necesita ser protegido para evitar pérdidas de capital e intereses al futuro, asimismo; sugiere adoptar un modelo de gestión de riesgos, en donde deberán sistemáticamente ser identificados y administrados según las políticas e informar si se puede aceptar el riesgo en el crédito o no con el fin de evitar las pérdidas consecuentes de un otorgamiento de un mal crédito.

A nivel nacional, a fines de estos últimos periodos, las instituciones de financieras están estudiando el mercado, ya que el incremento de competitividad hace que las bancas utilicen diferentes estrategias para el incremento de su cartera de crédito. El periódico Perú 21 nos informa que el otorgamiento de créditos crecería en un 13% y 15% en el año 2015, Según Oscar Rivera presidente de Asbanc menciona que se visualizara una mejora económica; asimismo se incrementara los préstamos al consumo, plan que ayudara en el mejoramiento del índice de morosidad, ya que las empresas capacitaran a su personal sobre la Originación y otorgamiento del crédito hacia sus clientes, por otro lado Alberto Morasaki, gerente de Estudios Económicos de Asbanc, comentó que los retos para la banca es elevar sus niveles de penetración donde los gobiernos de Sudamérica se encuentran por abajo en los registros, en consecuencia a mayor demanda interna la morosidad es menor, es por ello que las entidades financieras deben realizar una mejor evaluación; sin embargo,

desde el 2018 la demanda interna se recuperó y reflejó en la mora bancaria más estable, que culminó el año en 2.95%. Para este año se espera que la demanda interna nuevamente crezca por encima del PBI, dijo el economista. Habrá más inclusión financiera, pero también mayor solvencia para las familias y compañías. La mora que experimenta la banca se mantendrá alrededor del 3%, estimó. Por lo pronto, dijo que la mora de pymes habría dejado de subir y que tienen nuevas estrategias de recuperación de créditos.

Según Luis Escalante, Vicepresidente de Operaciones del Banco Nacional de Crédito (BNC), menciona hace poco tiempo la expectativa esperada por esta avalada institución en el manejo y disminución de los índices de morosidad, esta meta alcanzada ha producido que las entidades financieras implementen estrategias de cobranza y administración de sus créditos para lograr una evolución.

A nivel local, la SBS y las AFP por medio de la Resolución N°3006-2016, autorizó la fusión de la CRAC Chavín con la CRAC Raíz, formando una asociación microfinanciera que otorga servicios de préstamos y de ahorros teniendo el mejor servicio para nuestro público, por lo tanto, nos enfocaremos en el área financiera, donde describiremos como es la admisión de créditos y la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de raíz ya que se requiere de requisitos para su evaluación crediticia como: documento nacional de identificación, recibo de agua o luz, comprobante de ingresos, documentación básica, se requerirá de un aval dependiendo de una previa evaluación y política de la empresa. Una vez presentada la documentación requerida el analista de crédito pondrá en orden la solicitud, la ingresará al sistema para colocar los datos y en coordinación con el cliente sacarán una cita para que el evaluador realice la verificación al titular, estaríamos hablando que se realiza un proceso productivo donde primero es la captación, evaluación, Originación, otorgamiento y cobro, que son procedimientos importantes para una recuperación de los préstamos. Es importante que las empresas prioricen el análisis de su cartera, ya que con ello lograrían tener buenos resultados, como realizando una buena evaluación en el proceso de Originación de crédito que es un paso importante para cuidar el patrimonio de toda empresa, después de ello se realizarán estrategias para la gestión de recuperaciones. Por todo lo mencionado, es oportuno y pertinente llevar a cabo investigaciones que permitan conocer la importancia de la administración de créditos y la gestión de cobranza en las empresas financieras, tomando como modelo la coyuntura de la CRAC raíz.

Asimismo, Valle (2010). “Crédito y Cobranzas”. Cuyo objetivo de estudio fue el de investigar qué es lo que sucede a nivel interno de la organización cuya metodología de investigación que se basó en estudiar los resultados obtenidos del estudio de Origenación de crédito realizado al área de financiera, este estudio considera la evaluación y otorgamiento de datos precisos acerca de la actual situación de cada cliente. El autor concluye que hace notar que la organización presenta problemas en cuanto al aprendizaje del origen de crédito, ya que la interpretación de una política no escrita, depende de su entendimiento en la forma verbal o de la forma que opte el personal más antiguo del departamento del crédito a través de sus decisiones.

Asimismo, Posada (2012). “Recuperación y Liquidez de Cartera en CMA CGM”. Determino en base al análisis, que los rendimientos óptimos para las líneas productivas por implantar vínculos y realizar cambios internacionales, descubrió una forma de aparentar situaciones de carácter económicos en la sociedad. El creador de este estudio tiene por conclusión que principalmente la dificultad se centra en los sectores de demanda y finanzas, por lo tanto estas áreas que deberían atender a los clientes y con la viabilidad adecuada en espera de buenos resultados.

Al respecto Trigo (2009). “Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en Carteras de Activo Financieros líquidos Emitidos por Empresas”. Cuyo fin estimado del estudio, tiene como resultado las decisiones adecuadas para la evaluación del peligro crediticio por lo tanto se realizó una selección donde se asume que la evaluación está asociada a los mismos, se concluye que las empresas en base a un análisis por experiencia, realizan una clasificación de sus deudores, aplicando un procedimiento cuyo riesgo de crédito es asociado a cada tipo de producto, que en cada uno de los mismo y tienen su propia característica, es por ello que se utiliza métodos (score) y modelos.

Asimismo, según Urbina (2010). “Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de créditos y cobranzas en las empresas repartidoras de productos agrarios”. El presente trabajo fue dentro del desarrollo de una auditoría con los cálculos de cobranza y la administración de créditos, tiene un carácter descriptivo con respecto al campo, es por ello que dentro de esa investigación se realizaron encuestas donde se indica la relación que hay en el otorgamiento del crédito y los cálculos de cobranza. Se concluye que el desarrollo de auditoría en los cálculos de cobranza y la administración de créditos, se implantan normas que fijan la concesión de créditos como plazo, interés, forma y lugar de pago; y se

desarrollan en diferentes gestiones que facilitan las decisiones de préstamos y normalización, con fin de gestionar una buena recuperación.

Al respecto, Huerta (2007). “Localización del Sistema SAP en la Gestión de Procesos de Generación, Renovación y Refinanciación de letras de Cambio en la Empresa Peruana”. Cuyo objetivo fue implementar una estrategia donde se utilizaron diseños de un modelo para el inicio y de una buena gestión, con el fin de recuperar las cuentas y tratar de que mejoren su calificación crediticia. La generación del sistema SAP incluye el cuidado del proceso financiero y la protección de las personas que integran a él. Se concluye contar con una herramienta que les ayude acceder la administración y registro del sistema recaudado, por lo tanto, se mejora en las tareas demandadas por los clientes para la celeridad de los recursos en la atención.

Asimismo, Aliaga (2009). “Diseño E Implementación de una Plataforma de Telecobranzas Integrado al Sistema E-Government de una Empresa de Recaudación Tributaria”. Cuyo objetivo fue obtener información que permita conocer el diseño y a condicionar un sistema IVR IP, por medio de la telefonía. La metodología empleada fue la realización asistida a compañías de comercio y finanzas, seleccionadas de manera aleatoria. Se concluye que se toma como estrategia acorde a los avances tecnológicos, para agilizar las gestiones de cobranzas y minorizar el índice de morosidad.

También, Sánchez (2014). “Evaluación del Sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranza de la derrama magisterial”. Cuyo objetivo es aplicar sistemáticamente una metodología donde contribuyo con la identificación con los posibles riesgos, ya que una vez identificados podrían utilizar estrategias para su recuperación donde el fin es, ser más eficientes y eficaces con la agrupación de datos que serían auditados para llevar un control del seguimiento de evaluación. En conclusión, la metodología COSO ERM nos ayuda a identificar eventos con el fin de disminuir riesgos que dañen a la compañía, por lo tanto, tendremos una buena gestión operativa.

Por otro lado, Uceda y Villacorta (2014). “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L”. Cuyo objetivo es analizar las decisiones crediticias implementadas en importadora y exportadora Yomar E.I.R.L, donde influye la morosidad en los prestatarios, situación que

parte para realizar una buena gestión del crédito otorgado nuestro indicador de morosidad no estará afectado. En conclusión, podemos indicar que el crédito nace con una cobranza, están ligados y son pilares importantes en la gestión de la empresa; por lo tanto, para cuidar nuestra cartera de clientes debemos mantener nuestro índice de morosidad y cuidar nuestras provisiones, con ello generaremos que en nuestro balance general siempre este positivo.

Al respecto, Gómez LA & Checo H. (2014) “The Credit Risk Management as a tool for efficient financial management” El objetivo del artículo fue analizar la administración del crédito la cual contribuye a los objetivos teniendo el consecuencia ventajosa contraria a sus competidores. Se estableció los instrumentos para el estudio crediticio y la persecución por medio del credit scoring, rating y stress testing, controlando tiempo de préstamo en una secuencia de Markov que adopta el peligro del préstamo acomodando la unión de estos instrumentos que afectan al cambio de sus fines financieros por medio de los plazos. En síntesis se adecua un estudio en el área de peligro financiero no tuvo un buen resultado de administración, pero ayudo en el mejoramiento de algunas gestiones.

Por otro lado, Gutiérrez Caballero & K.Nataly (2018) “Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad” El objetivo principal fue implantar y cotejar los procedimientos y descubrimientos que concuerden con la administración crediticia y recuperación, y la utilidad; dando a conocer al interesado analizar el tema. Concluyendo que el proceso de administración crediticia, recuperación y utilidad tienen relación significativa, debido a las circunstancias de mal manejo del departamento y de una muy mala evaluación de créditos brindados que tienen como consecuencia aumento en provisiones.

Asimismo, Díaz, M. (2009). “Administración federal de pequeños negocios lanza créditos para pymes” El objetivo del artículo es el principal de los préstamos, serán los desembolsados en un periodo de seis meses, y proporcionaran fondos para pagar el principal capital y los intereses de deudas del negocio, tales como hipotecas, línea de crédito fijas renovables, arriendo de bienes de capitales, deudas de tarjetas de crédito del negocio después del último desembolso y los prestatarios no tendrán que pagar intereses. La principal conclusión es que estas medidas ayudaran a los negocios pequeños continuar creciendo y crear nuevas oportunidades de empleo.

Po otro lado, Gutiérrez, I. (2002). “Las microfinancieras: Por la sostenibilidad y un marco legal apropiado “El objetivo del artículo es el principal dentro de las microfinanzas es convertirse en entidades de mayor nivel de especialización y eficiencia, ya que su mayoritaria población son las zonas rurales donde demanda crédito, permite conocer la magnitud del esfuerzo por llevar estos servicios a las comunidades rurales, dentro de esta denominación se agrupan instituciones de microfinanzas (IMFs) organizadas como ONGs y coopac. La principal conclusión que representa el sector más importante de la atención a las demandas de microcréditos en el país junto con las coopac.

También, Arteta, I. (2013). “Financia BID pagos de oportunidades”. El objetivo primordial del BID es la otorgación a México un préstamo de \$ 600, 000,000.00 para pagarlos en tres años dentro del programa oportunidades, con plazo de amortización de 11 años, con ello mejoraría la efectividad del programa para un gran incremento de la cartera. La principal conclusión es que se debe identificar a los recursos otorgados con el fin de conocer las políticas de créditos para una recuperación futura.

Por otro lado, Cáceres, R. E. (2013). “Los créditos que disfrutan de fianza de terceros en España” El objetivo principal es analizar el tratamiento de la ley concursal española(ley22/2003), que da en el proceso concursal a los préstamos que se benefician de garantía del mediador, es importante en el sistema crediticio ya que la concesión de operaciones de riesgo con fianza o aval de tercer, quien de forma habitual suele ser una de las personas que especialmente relacionadas al deudor, la garantía no es sino un instrumento de protección del crédito. La principal conclusión es que el crédito se comporta como riesgo y la garantía tiene que cubrirlo. La economía exige la justa protección de los alrededores frente a los riesgos de sus derechos y sobre todo su actividad en la recuperación de los créditos concedidos y cuita solvencia depende del grado de cumplimiento de sus clientes.,

Asimismo, Ascencio, A. (2000). “En busca de los deudores”. El objetivo principal que las administradoras tengan activos para su cobro: el primero. La venta de estos, como es el caso de la cartera crediticia de Santander Mexicano; y dos, la contratación de servicios de administración de la cartera. La principal conclusión a la que se llega son que las gestadoras de la cartera de crediticia emergen con el fin de recuperar el efectivo, la falta de recaudar la mora por la vía administrativa y no por la legal, es por ello se crean empresas especializadas en el cobro de créditos de difícil recuperación han aparecido en el escenario financiero mexicano.

Po otro lado, Cabrera, G. (2008). “Aumentan créditos 'chiquitos’”. El objetivo principal es la responsabilidad del usuario en el buen uso del crédito, dado que las entidades que faciliten ello, generen una administración de excelencia frente al mercado. La principal conclusión es que una de las características de este sistema es que las coopac tienen mayores resultados con detalle a todos los sectores, reduce el número de pasos y documentos para el otorgamiento de créditos donde se acortara los tiempos de tramitación y elimina los requisitos de documentación en la inscripción sin descuidar la buena gestión de cobranza.

También, Gómez, C. G. (2018). “Bienes inembargables y procedimiento concursal’”. El objetivo principal en el procedimiento concursal sigue vigente, con ciertas excepciones, el art. 1911 del código c, donde representa la base de la responsabilidad del moroso con todas sus propiedades presentes y futuras. Prueba de estas excepciones al principio general de responsabilidad universal por deudas son el artículo 76.2 de la ley Concursal, que impide que los bienes del deudor que tengan la consideración de inembargables puedan formar parte de la masa activa. La principal conclusión es que dicho artículo protege una serie de bienes del deudor que aun poseyendo carácter patrimonial, la razón de incluir esta garantía no es otra que asegurar que el deudor, a pesar de ser intervenido judicialmente su patrimonio, pueda mantener una vida digna, por lo que ley que conserve una serie de mínimos para sobrevivir.

También, Astuquipán. C. (2005). “Cobranzas efectivas’”. El objetivo principal de la cobranza es sé que se implementó una administración del riesgo considerando tres etapas: recordación o educación del cliente, gestión y la recuperación, la idea es saber identificar al cliente, por los días de atraso ya que eso dependerá la gestión de cobro. La principal conclusión es precisamente cobrar el crédito, no importando la pérdida del prestatario, existen dos partes : tramo prejudicial donde al cliente se le advierte sobre las acciones a tomar y los perjuicios que va a traer a su persona o empresa si no se pone al día en sus pago y el tramo judicial lo que se actuara por la vía legal, podemos decir que la gestión de cobranza debe ser inteligente y eficiente ya que se basa en la diferenciación, tenemos que conocer al cliente, hay que saber a quién se está cobrando .

Asimismo, Magdalena, E. (2005). “Industria del factoring: Facturas que se convierten en billetes’”. El objetivo principal de esta ley actual producirá un cambio e importancia de ello sujetara de la inmediatez con que los diversos representantes comprendan los cambios.

La principal conclusión se busca un beneficio a las pequeñas y medianas organizaciones por medio de una solución al problema de liquides.

Por otro lado, Navarro, A. (2004). “Proponen un modelo de cobranza”. El objetivo principal es que la cobranza no se da por arte de magia, sino por eficiente gestión, donde se realizara estrategia de cobranza donde estará enfocada hacia el aspecto preventivo. La principal conclusión es tener una adecuada política y procedimientos de cobro apoyadas en una apropiada base de tecnología, con la finalidad de evitar a las empresas costos relacionados, la importancia para el deudor para la empresa tiene como asunto de marketing, porque hemos posicionado la necesidad de pago con nosotros por encima de los demás.

Por otro lado, Nancy, V. A. (2009). “La venta de cartera vencida se está usando con más frecuencia”. El objeto de venta de cartera, se debe al incremento de la costumbre de no pagar, y la morosidad por préstamos de gastos aumenta día a día; así las compañías crediticia tengan equipos de recuperación en alguna etapa habrá créditos que se vuelvan irrecuperables por lo tanto serán trasladados a empresas especializadas para intentar salvar el algo. Se concluye que las financieras o empresas crediticias, al ver la no recuperación del crédito (mal evaluado) deciden u optan por la venta de cartera vencida a terceros especializados por recuperación del capital caso contrario acuerdan con dichas empresas un porcentaje por recuperación.

Asimismo, Becerra, E. (2010). “Reciben 19,400 quejas por cobros agresivos”. El objetivo principal de las quejas de los usuarios es por la gestión de cobranza de instituciones financieras y despachos dedicados a la recuperación de créditos. La Comisión nacional para la protección y defensa de los consumidores de servicios en finanzas receiptó, diecinueve mil cuatrocientas reclamos de usuarios, lo cual la asociación de profesional de cobranza y servicios jurídicos el cual establece un código de ética que deben cumplir aquellos que se dedican a la cobranza. La principal conclusión de los códigos de ética de cobranza tienen algunos aspectos como tener horarios razonables para contactar al deudor; prohibir la cobranza a menores de edad o a personas con capacidad distintas y el hostigamiento mediante amenazad o lenguaje inapropiado.

Por otro lado, Isaías, J. H. (2005, Mar 23). “Cuentas por cobrar”. El objetivo principal de la solvencia del cliente, es que la empresa al recibir la solicitud de aprobación de crédito

de un cliente, debe efectuar de la misma, investigar la solvencia económica del cliente, autorizarle un límite o monto de crédito basado en dicha solvencia, así como asignarle el plazo para su pago. La principal conclusión es determinar anualmente los objetivos esperados por Gerencia de créditos y cobranza, por lo tanto el ejecutivo de cobranza debe documentar los esfuerzo de cobranza realizado y dar seguimiento telefónico y personal a las cartas de recordatorio de pago enviados previamente al cliente.

Po otro lado, Fondevila, G. (2015). “En flagrancia / cobros extrajudiciales.” El objetivo principal de las empresas es que no han solucionado el problema de los cobros extrajudiciales ya que el sistema judicial es débil para obligar a los deudores a pagar sus deudas. La principal conclusión es que los despachos evaden con facilidad a la procuraduría, existen quejas de cobranza donde la mayoría de ellos ya pagaron y otros no son los deudores, eso quiere decir que las empresas optan por un tercera que rara vez respeta las gestiones de cobro.

Asimismo, Neldor. (2017). “El éxito de los contact center”. El objetivo principal es cuando las empresas crecen en volumen de clientes, se crea la necesidad de generar nuevos canales de comunicación necesarios para mantener una comunicación eficaz y rápida con ellos, es por ello que nace el contact center, que pueden reunir varias formas de comunicación a través de email, mensajes de texto, chat, redes sociales y por supuesto llamadas telefónicas. La principal conclusión es que las empresas hoy en día utilizan el contact center para la gestión de cobranza preventiva-vencida, para la localización de clientes, recordatorio de pagos, líneas de servicio al cliente, agenda de citas con ello se garantiza una mayo resultado para la contractibilidad del cliente.

Por otro lado, Barranco, A. (2004). “Persiste el conflicto en torno a los pagarés del rescate bancario”. El objetivo principal de los bancos desistirá de los amparos en curso para evitar la revisión de la cartera, pactándose que esta se realice bajos bases apropiadas por mayoría junta del gobierno tanto que ello implicaría una revisión en la gestión de cobranza. La principal conclusión es que cuando se realice una gestión de cobranza deberá realizarse la existencia legal de los préstamos y su legitimidad, donde los nuevos pagares de conviertan en deuda.

También, Cesar, G. (2008). “En cintura cobranzas prejudiciales”. El objetivo principal es que el gobierno en los próximos días realizara una reglamentación clara sobre la manera

como se debe adelantar la gestión de cobranza, como cayeron en morosidad respecto a su deber de pago con las entidades financieras. Concluyendo principalmente, que las organizaciones no podrán realizar exigencia a sus deudores por gastos perjudiciales, sin haber comunicado con anticipación una notificación de cobro.

Po otro lado, Newell, R. (2011). “Capital de trabajo caro y escaso.” El objetivo principal es cuando se crea una empresa y nos vemos en problemas macroeconómicos, la mejor forma de lograr un ingreso es tener una consciencia fue la función de crédito y cobranza con el fin de realizar una buena gestión. La principal conclusión se debe establecer políticas de cobro donde se extiendan plazos de pago y una recuperación del crédito con intereses que ayudaban a la empresa en su normalización financiera.

Asimismo, Becerra, J. (2013). “Tiene banamex más quejas por fallas en sus tarjetas”. El objetivo principal son que las tarjetas de crédito de consumo no son reconocidos, la segunda quena fue la causa en desacuerdo con el registro de crédito especial en los buros de créditos, y la tercera causa fue la gestión de cobranza indebida, la cuarta causa fue la controversia de los cargos no reconocidos en la cuenta. La conclusión principal que las empresas no seguían una política y cuando vendían seguros cobraban en cantidades mayores a las que se habían pactado.

Por otro lado, S. y. Layedra. F. (2013). “El usuario pagará la gestión de cobro.”. El objetivo principal es que la superintendencia de compañías publicó un registro oficial donde permite a las empresas realizar, colocaciones de crédito e incluir en los estados de cuenta, de esta manera el cliente así tenga un día de retraso de su fecha de pago especificada. La principal conclusión es que dependerá de los créditos otorgados para realizar el cobro adicional por un atraso, por lo tanto cuando se otorga un crédito el cliente deberá aceptar previamente, mediante su firma, teniendo conocimiento las sanciones aplicadas en caso de un incumplimiento.

También, Delgado. M. (2007). “Banca de costa rica insta a que los morosos salden sus deudas”. El objetivo principal es que se debe tomar en cuenta que el peso de los créditos de consumo no es el mismo en todas las entidades ya que se debe utilizar una estrategia de gestión de cobro que corresponderán a los niveles de morosidad. La principal conclusión es dejar de dar créditos al sector que nos está afectando en la recuperación, utilización de

nuevas estrategias y políticas de cobranza, donde se tenga las herramientas tecnológicas para un cobro y control eficiente de riesgo crediticio.

Por otro lado, Santandreu (2002), La Gestión de créditos a nuestros clientes tiene relación, ya que todo parte de la confianza, pues la finalidad de las ventas de toda empresa es incrementar su cartera, es tamizar y precisar el crédito, es decir, disminución de la exposición de nuestra cartera, elegir información de entidades financieras, donde dependerá del tipo de crédito para el cobro del mismo, con la finalidad de alcanzar un mejor registro de clientes. De lo indicado por el creador, decimos que toda administración del crédito parte de un buen procedimiento, evaluación y capacitación, ya que es el principio de un ciclo principal de toda empresa financiera, con ello lograremos que nuestra cobranza sea eficiente, eficaz y una recuperación de crédito en corto plazo. Gitman (2012), La administración de Crédito es el elemento principal de todo periodo, ya que ello genera un cambio en el efectivo, donde ahí se realiza la primera gestión de cobro. Por lo tanto, consta de dos partes: El plazo promedio de recaudación, implica a la gestión del crédito otorgación a los clientes y el proceso de los pagos, donde se registrara cada pago para poder dar seguimiento al cumplimiento mediante técnicas de cobranza. De lo indicado podemos mencionar que toda administración debe tener una estratégica de política de cobranza respetando los derechos de cada usuario, ya que debemos tener en cuenta la clasificación de nuestra cartera y el nivel de cobro. Pavés (2011), Las gestiones de créditos tienen como resultado una cobranza, donde influye el periodo, tasas, plazo, asimismo cargos moratorios por el incumplimiento de los pagos acordados, es por ello que existe una clasificación cualitativa y cuantitativa respecto a las gestiones de crédito y cobranza.

Por otro lado Gitman (2012) afirma: El interés de una gestión competente, especialmente en el desarrollo de trabajo en corto plazo, dependerá de los factores externos en que se encuentre el cliente, ya que podemos administrar una gestión conociendo todos los aspectos mediante los estados financieros, y un informe especificando las condiciones del negocio. Horne (2015) menciona: La toda administración de crédito nace con la obtención de efectivo por parte del pasivo, pero existe diferentes tipos de financiamiento de un crédito que dependerá del capital, tasa de interés y plazo, las empresas tienen que conocer cómo se está otorgando el crédito para lograr una recuperación factible que dependerá de una buena gestión de cobranza e implementación de créditos.

Problema general: ¿Cómo se relaciona la Administración de créditos y la gestión de cobranza en la caja rural, de ahorro y crédito raíz SAA San Isidro, 2019? Específicos: 1. ¿Cómo la política de créditos se relaciona con la rotación de la gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz SAA, distrito San Isidro, 2019? 2. ¿Cómo la condición del crédito se relaciona con el riesgo de morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz SAA San Isidro, 2019? 3. ¿Cómo la política de cobranza se relaciona con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz SAA San Isidro, 2019?

A nivel global, podemos mencionar que las entidades financieras presentan uno de los problemas más usuales, ello radica cuando el número esperado sobrepasa los límites que deseamos, se considera muchas veces que el ciclo de crédito es un paso final, pero la realidad es que sin el crédito no podemos cobrar, ni tener un capital inicial. Según la revista ciencia UNEMI de Italia, ISSN 2528-7737 Electrónico (2017), que publica el enunciado de Importancia, indicando que la administración radica en el logro del capital de trabajo en las Pymes, mencionando que el caudal trabajado es el dinero que todas las empresas necesitan para actuar con legalidad sus actuaciones de operaciones. De lo antes mencionado podemos decir que realizar una gerencia idónea permitirá tener la solvencia necesaria y de esa manera cubrir con las obligaciones en corto periodo teniendo resultado de la eficaz atención de la fase de conversión del efectivo.

A nivel Latinoamérica, según la revista internacional, la nueva gestión organizacional de la Universidad Autónoma de Tlaxcala, México (2016), nos dan a conocer que la administración de crédito se debe al otorgamiento de préstamos, o cómo se puede alcanzar la meta del mismo con una buena gestión, ya que el crédito necesita ser protegido para evitar pérdidas de capital e intereses al futuro, asimismo; sugiere adoptar un modelo de gestión de riesgos, en donde deberán sistemáticamente ser identificados y administrados según las políticas e informar si se puede aceptar el riesgo en el crédito o no con el fin de evitar las pérdidas consecuentes de un otorgamiento de un mal crédito.

A nivel nacional, a fines de estos últimos periodos, las instituciones de financieras están estudiando el mercado, ya que el incremento de competitividad hace que las bancas utilicen diferentes estrategias para el incremento de su cartera de crédito. El periódico Perú 21 nos informa que el otorgamiento de créditos crecería en un 13% y 15% en el año 2015, Según Oscar Rivera presidente de Asbanc menciona que se visualizara una mejora económica; asimismo se incrementara los préstamos al consumo, plan que ayudara en el

mejoramiento del índice de morosidad, ya que las empresas capacitaran a su personal sobre la Originación y otorgamiento del crédito hacia sus clientes, por otro lado Alberto Morasaki, gerente de Estudios Económicos de Asbanc, comentó que los retos para la banca es elevar sus niveles de penetración donde los gobiernos de Sudamérica se encuentran por abajo en los registros, en consecuencia a mayor demanda interna la morosidad es menor, es por ello que las entidades financieras deben realizar una mejor evaluación; sin embargo, desde el 2018 la demanda interna se recuperó y reflejó en la mora bancaria más estable, que culminó el año en 2.95%. Para este año se espera que la demanda interna nuevamente crezca por encima del PBI, dijo el economista. Habrá más inclusión financiera, pero también mayor solvencia para las familias y compañías. La mora que experimenta la banca se mantendrá alrededor del 3%, estimó. Por lo pronto, dijo que la mora de pymes habría dejado de subir y que tienen nuevas estrategias de recuperación de créditos.

Según Luis Escalante, Vicepresidente de Operaciones del Banco Nacional de Crédito (BNC), menciona hace poco tiempo la expectativa esperada por esta avalada institución en el manejo y disminución de los índices de morosidad, esta meta alcanzada ha producido que las entidades financieras implementen estrategias de cobranza y administración de sus créditos para lograr una evolución.

A nivel local, la SBS y las AFP por medio de la Resolución N°3006-2016, autorizó la fusión de la CRAC Chavín con la CRAC Raíz, formando una asociación microfinancieras que otorga servicios de préstamos y de ahorros teniendo el mejor servicio para nuestro público, por lo tanto, nos enfocaremos en el área financiera, donde describiremos como es la admisión de créditos y la gestión de cobranza que realizan los trabajadores de raíz ya que se requiere de requisitos para su evaluación crediticia como: documento nacional de identificación, recibo de agua o luz, comprobante de ingresos, documentación básica, se requerirá de un aval dependiendo de una previa evaluación y política de la empresa. Una vez presentada la documentación requerida el analista de crédito pondrá en orden la solicitud, la ingresará al sistema para colocar los datos y en coordinación con el cliente sacarán una cita para que el evaluador realice la verificación al titular, estaríamos hablando que se realiza un proceso productivo donde primero es la captación, evaluación, Originación, otorgamiento y cobro, que son procedimientos importantes para una recuperación de los préstamos. Es importante que las empresas prioricen el análisis de su cartera, ya que con ello lograrían tener buenos resultados, como realizando una buena

evaluación en el proceso de Originación de crédito que es un paso importante para cuidar el patrimonio de toda empresa, después de ello se realizaran estrategias para la gestión de recuperaciones. Por todo lo mencionado, es oportuno y pertinente llevar a cabo investigaciones que permitan conocer la importancia de la administración de créditos y la gestión de cobranza en las empresas financieras, tomando como modelo la coyuntura de la CRAC raíz.

Asimismo, Valle (2010). “Crédito y Cobranzas”. Cuyo objetivo de estudio fue el de investigar qué es lo que sucede a nivel interno de la organización cuya metodología de investigación que se basó en estudiar los resultados obtenidos del estudio de Originación de crédito realizado al área de financiera, este estudio considera la evaluación y otorgamiento de datos precisos acerca de la actual situación de cada cliente. El autor concluye que hace notar que la organización presenta problemas en cuanto al aprendizaje del origen de crédito, ya que la interpretación de una política no escrita, depende de su entendimiento en la forma verbal o de la forma que opte el personal más antiguo del departamento del crédito a través de sus decisiones.

Asimismo, Posada (2012). “Recuperación y Liquidez de Cartera en CMA CGM”. Determino en base al análisis, que los rendimientos óptimos para las líneas productivas por implantar vínculos y realizar cambios internacionales, descubrió una forma de aparentar situaciones de carácter económicos en la sociedad. El creador de este estudio tiene por conclusión que principalmente la dificultad se centra en los sectores de demanda y finanzas, por lo tanto estas áreas que deberían atender a los clientes y con la viabilidad adecuada en espera de buenos resultados.

Al respecto Trigo (2009). “Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en Carteras de Activo Financieros líquidos Emitidos por Empresas”. Cuyo fin estimado del estudio, tiene como resultado las decisiones adecuadas para la evaluación del peligro crediticio por lo tanto se realizó una selección donde se asume que la evaluación está asociada a los mismos, se concluye que las empresas en base a un análisis por experiencia, realizan una clasificación de sus deudores, aplicando un procedimiento cuyo riesgo de crédito es asociado a cada tipo de producto, que en cada uno de los mismo y tienen su propia característica, es por ello que se utiliza métodos (score) y modelos.

Asimismo, según Urbina (2010). “Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de créditos y cobranzas en las empresas repartidoras de productos agrarios”. El presente trabajo fue dentro del desarrollo de una auditoría con los cálculos de cobranza y la administración de créditos, tiene un carácter descriptivo con respecto al campo, es por ello que dentro de esa investigación se realizaron encuestas donde se indica la relación que hay en el otorgamiento del crédito y los cálculos de cobranza. Se concluye que el desarrollo de auditoría en los cálculos de cobranza y la administración de créditos, se implantan normas que fijan la concesión de créditos como plazo, interés, forma y lugar de pago; y se desarrollan en diferentes gestiones que facilitan las decisiones de préstamos y normalización, con fin de gestionar una buena recuperación.

Al respecto, Huerta (2007). “Localización del Sistema SAP en la Gestión de Procesos de Generación, Renovación y Refinanciación de letras de Cambio en la Empresa Peruana”. Cuyo objetivo fue implementar una estrategia donde se utilizaron diseños de un modelo para el inicio y de una buena gestión, con el fin de recuperar las cuentas y tratar de que mejoren su calificación crediticia. La generación del sistema SAP incluye el cuidado del proceso financiero y la protección de las personas que integran a él. Se concluye contar con una herramienta que les ayude acceder la administración y registro del sistema recaudado, por lo tanto, se mejora en las tareas demandadas por los clientes para la celeridad de los recursos en la atención.

Asimismo, Aliaga (2009). “Diseño E Implementación de una Plataforma de Tele cobranzas Integrado al Sistema E-Government de una Empresa de Recaudación Tributaria”. Cuyo objetivo fue obtener información que permita conocer el diseño y a condicionar un sistema IVR IP, por medio de la telefonía. La metodología empleada fue la realización asistida a compañías de comercio y finanzas, seleccionadas de manera aleatoria. Se concluye que se toma como estrategia acorde a los avances tecnológicos, para agilizar las gestiones de cobranzas y minorizar el índice de morosidad.

También, Sánchez (2014). “Evaluación del Sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranza de la derrama magisterial”. Cuyo objetivo es aplicar sistemáticamente una metodología donde contribuyo con la identificación con los posibles riesgos, ya que una vez identificados podrían utilizar

estrategias para su recuperación donde el fin es, ser más eficientes y eficaces con la agrupación de datos que serían auditados para llevar un control del seguimiento de evaluación. En conclusión, la metodología COSO ERM nos ayuda a identificar eventos con el fin de disminuir riesgos que dañen a la compañía, por lo tanto, tendremos una buena gestión operativa.

Por otro lado, Uceda y Villacorta (2014). “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L”. Cuyo objetivo es analizar las decisiones crediticias implementadas en importadora y exportadora Yomar E.I.R.L, donde influye la morosidad en los prestatarios, situación que parte para realizar una buena gestión del crédito otorgado nuestro indicador de morosidad no estará afectado. En conclusión, podemos indicar que el crédito nace con una cobranza, están ligados y son pilares importantes en la gestión de la empresa; por lo tanto, para cuidar nuestra cartera de clientes debemos mantener nuestro índice de morosidad y cuidar nuestras provisiones, con ello generaremos que en nuestro balance general siempre este positivo.

Al respecto, Gómez LA & Checo H. (2014) “The Credit Risk Management as a tool for efficient financial management” El objetivo del artículo fue analizar la administración del crédito la cual contribuye a los objetivos teniendo el consecuencia ventajosa contraria a sus competidores. Se estableció los instrumentos para el estudio crediticio y la persecución por medio del creditscoring, rating y stress testing, controlando tiempo de préstamo en una secuencia de Markov que adopta el peligro del préstamo acomodando la unión de estos instrumentos que afectan al cambio de sus fines financieros por medio de los plazos. En síntesis se adecua un estudio en el área de peligro financiero no tuvo un buen resultado de administración, pero ayudo en el mejoramiento de algunas gestiones.

Por otro lado, Gutiérrez Caballero & K.Natally (2018) “Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad” El objetivo principal fue implantar y cotejar los procedimientos y descubrimientos que concuerden con la administración crediticia y recuperación, y la utilidad; dando a conocer al interesado analizar el tema. Concluyendo que el proceso de administración crediticia, recuperación y utilidad tienen relación significativa, debido a las circunstancias de mal manejo del departamento y de una muy mala evaluación de créditos brindados que tienen como consecuencia aumento en provisiones.

Asimismo, Díaz, M. (2009). “Administración federal de pequeños negocios lanza créditos para pymes” El objetivo del artículo es el principal de los préstamos, serán los desembolsados en un periodo de seis meses, y proporcionaran fondos para pagar el principal capital y los intereses de deudas del negocio, tales como hipotecas, línea de crédito fijas renovables, arriendo de bienes de capitales, deudas de tarjetas de crédito del negocio después del último desembolso y los prestatarios no tendrán que pagar intereses. La principal conclusión es que estas medidas ayudaran a los negocios pequeños continuar creciendo y crear nuevas oportunidades de empleo.

Po otro lado, Gutiérrez, I. (2002). “Las microfinancieras: Por la sostenibilidad y un marco legal apropiado “El objetivo del artículo es el principal dentro de las microfinanzas es convertirse en entidades de mayor nivel de especialización y eficiencia, ya que su mayoritaria población son las zonas rurales donde demanda crédito, permite conocer la magnitud del esfuerzo por llevar estos servicios a las comunidades rurales, dentro de esta denominación se agrupan instituciones de microfinanzas (IMFs) organizadas como ONGs y coopac. La principal conclusión que representa el sector más importante de la atención a las demandas de microcréditos en el país junto con las coopac.

También, Arteta, I. (2013). “Financia BID pagos de oportunidades”. El objetivo primordial del BID es la otorgación a México un préstamo de \$ 600, 000,000.00 para pagarlos en tres años dentro del programa oportunidades, con plazo de amortización de 11 años, con ello mejoraría la efectividad del programa para un gran incremento de la cartera. La principal conclusión es que se debe identificar a los recursos otorgados con el fin de conocer las políticas de créditos para una recuperación futura.

Por otro lado, Cáceres, R. E. (2013). “Los créditos que disfrutan de fianza de terceros en España” El objetivo principal es analizar el tratamiento de la ley concursal española(ley22/2003), que da en el proceso concursal a los préstamos que se benefician de garantía del mediador, es importante en el sistema crediticio ya que la concesión de operaciones de riesgo con fianza o aval de tercer, quien de forma habitual suele ser una de las personas que especialmente relacionadas al deudor, la garantía no es sino un instrumento de protección del crédito. La principal conclusión es que el crédito se comporta como riesgo y la garantía tiene que cubrirlo. La economía exige la justa protección de los alrededores frente a los riesgos de sus derechos y sobre todo su actividad

en la recuperación de los créditos concedidos y cuita solvencia depende del grado de cumplimiento de sus clientes.,

Asimismo, Ascencio, A. (2000). “En busca de los deudores”. El objetivo principal que las administradoras tengan activos para su cobro: el primero. La venta de estos, como es el caso de la cartera crediticia de Santander Mexicano; y dos, la contratación de servicios de administración de la cartera. La principal conclusión a la que se llega son que las gestadoras de la cartera de crediticia emergen con el fin de recuperar el efectivo, la falta de recaudar la mora por la vía administrativa y no por la legal, es por ello se crean empresas especializadas en el cobro de créditos de difícil recuperación han aparecido en el escenario financiero mexicano.

Po otro lado, Cabrera, G. (2008). “Aumentan créditos 'chiquitos’”. El objetivo principal es la responsabilidad del usuario en el buen uso del crédito, dado que las entidades que faciliten ello, generen una administración de excelencia frente al mercado. La principal conclusión es que una de las características de este sistema es que las coopac tienen mayores resultados con detalle a todos los sectores, reduce el número de pasos y documentos para el otorgamiento de créditos donde se acortara los tiempos de tramitación y elimina los requisitos de documentación en la inscripción sin descuidar la buena gestión de cobranza.

También, Gómez, C. G. (2018). “Bienes inembargables y procedimiento concursal’”. El objetivo principal en el procedimiento concursal sigue vigente, con ciertas excepciones, el art. 1911 del código c, donde representa la base de la responsabilidad del moroso con todas sus propiedades presentes y futuras. Prueba de estas excepciones al principio general de responsabilidad universal por deudas son el artículo 76.2 de la ley Concursal, que impide que los bienes del deudor que tengan la consideración de inembargables puedan formar parte de la masa activa. La principal conclusión es que dicho artículo protege una serie de bienes del deudor que aun poseyendo carácter patrimonial, la razón de incluir esta garantía no es otra que asegurar que el deudor, a pesar de ser intervenido judicialmente su patrimonio, pueda mantener una vida digna, por lo que ley que conserve una serie de mínimos para sobrevivir.

También, Astuquipán. C. (2005). “Cobranzas efectivas’”. El objetivo principal de la cobranza es sé que se implementó una administración del riesgo considerando tres etapas:

recordación o educación del cliente, gestión y la recuperación, la idea es saber identificar al cliente, por los días de atraso ya que eso dependerá la gestión de cobro. La principal conclusión es precisamente cobrar el crédito, no importando la pérdida del prestatario, existen dos partes : tramo prejudicial donde al cliente se le advierte sobre las acciones a tomar y los perjuicios que va a traer a su persona o empresa si no se pone al día en sus pago y el tramo judicial lo que se actuara por la vía legal, podemos decir que la gestión de cobranza debe ser inteligente y eficiente ya que se basa en la diferenciación, tenemos que conocer al cliente, hay que saber a quién se está cobrando .

Asimismo, Magdalena, E. (2005). “Industria del factoring: Facturas que se convierten en billetes”. El objetivo principal de esta ley actual producirá un cambio e importancia de ello sujetara de la inmediatez con que los diversos representantes comprendan los cambios. La principal conclusión se busca un beneficio a las pequeñas y medianas organizaciones por medio de una solución al problema de liquides.

Por otro lado, Navarro, A. (2004). “Proponen un modelo de cobranza”. El objetivo principal es que la cobranza no se da por arte de magia, sino por eficiente gestión, donde se realizara estrategia de cobranza donde estará enfocada hacia el aspecto preventivo. La principal conclusión es tener una adecuada política y procedimientos de cobro apoyadas en una apropiada base de tecnología, con la finalidad de evitar a las empresas costos relacionados, la importancia para el deudor para la empresa tiene como asunto de marketing, porque hemos posicionado la necesidad de pago con nosotros por encima de los demás.

Por otro lado, Nancy, V. A. (2009). “La venta de cartera vencida se está usando con más frecuencia”. El objeto de venta de cartera, se debe al incremento de la costumbre de no pagar, y la morosidad por préstamos de gastos aumenta día a día; así las compañías crediticia tengan equipos de recuperación en alguna etapa habrá créditos que se vuelvan irre recuperables por lo tanto serán trasladados a empresas especializadas para intentar salvar el algo. Se concluye que las financieras o empresas crediticias, al ver la no recuperación del crédito (mal evaluado) deciden u optan por la venta de cartera vencida a terceros especializados por recuperación del capital caso contrario acuerdan con dichas empresas un porcentaje por recuperación.

Asimismo, Becerra, E. (2010). “Reciben 19,400 quejas por cobros agresivos”. El objetivo principal de las quejas de los usuarios es por la gestión de cobranza de instituciones financieras y despachos dedicados a la recuperación de créditos. La Comisión nacional para la protección y defensa de los consumidores de servicios en finanzas recibió, diecinueve mil cuatrocientos reclamos de usuarios, lo cual la asociación de profesional de cobranza y servicios jurídicos el cual establece un código de ética que deben cumplir aquellos que se dedican a la cobranza. La principal conclusión de los códigos de ética de cobranza tienen algunos aspectos como tener horarios razonables para contactar al deudor; prohibir la cobranza a menores de edad o a personas con capacidad distintas y el hostigamiento mediante amenazas o lenguaje inapropiado.

Por otro lado, Isaías, J. H. (2005, Mar 23). “Cuentas por cobrar”. El objetivo principal de la solvencia del cliente, es que la empresa al recibir la solicitud de aprobación de crédito de un cliente, debe efectuar de la misma, investigar la solvencia económica del cliente, autorizarle un límite o monto de crédito basado en dicha solvencia, así como asignarle el plazo para su pago. La principal conclusión es determinar anualmente los objetivos esperados por Gerencia de créditos y cobranza, por lo tanto el ejecutivo de cobranza debe documentar los esfuerzos de cobranza realizados y dar seguimiento telefónico y personal a las cartas de recordatorio de pago enviadas previamente al cliente.

Por otro lado, Fondevila, G. (2015). “En flagrancia / cobros extrajudiciales.” El objetivo principal de las empresas es que no han solucionado el problema de los cobros extrajudiciales ya que el sistema judicial es débil para obligar a los deudores a pagar sus deudas. La principal conclusión es que los despachos evaden con facilidad a la procuraduría, existen quejas de cobranza donde la mayoría de ellos ya pagaron y otros no son los deudores, eso quiere decir que las empresas optan por una tercera que rara vez respeta las gestiones de cobro.

Asimismo, Neldor. (2017). “El éxito de los contact center”. El objetivo principal es cuando las empresas crecen en volumen de clientes, se crea la necesidad de generar nuevos canales de comunicación necesarios para mantener una comunicación eficaz y rápida con ellos, es por ello que nace el contact center, que pueden reunir varias formas de comunicación a través de email, mensajes de texto, chat, redes sociales y por supuesto llamadas telefónicas. La principal conclusión es que las empresas hoy en día utilizan el contact center para la gestión de cobranza preventiva-vencida, para la localización de

clientes, recordatorio de pagos, líneas de servicio al cliente, agenda de citas con ello se garantiza una mayor resultado para la contractibilidad del cliente.

Por otro lado, Barranco, A. (2004). “Persiste el conflicto en torno a los pagarés del rescate bancario”. El objetivo principal de los bancos desistirá de los amparos en curso para evitar la revisión de la cartera, pactándose que esta se realice bajo bases apropiadas por mayoría junta del gobierno tanto que ello implicaría una revisión en la gestión de cobranza. La principal conclusión es que cuando se realice una gestión de cobranza deberá realizarse la existencia legal de los préstamos y su legitimidad, donde los nuevos pagarés de conviertan en deuda.

También, Cesar, G. (2008). “En cintura cobranzas perjudiciales”. El objetivo principal es que el gobierno en los próximos días realizara una reglamentación clara sobre la manera como se debe adelantar la gestión de cobranza, como cayeron en morosidad respecto a su deber de pago con las entidades financieras. Concluyendo principalmente, que las organizaciones no podrán realizar exigencia a sus deudores por gastos perjudiciales, sin haber comunicado con anticipación una notificación de cobro.

Por otro lado, Newell, R. (2011). “Capital de trabajo caro y escaso.” El objetivo principal es cuando se crea una empresa y nos vemos en problemas macroeconómicos, la mejor forma de lograr un ingreso es tener una conciencia fue la función de crédito y cobranza con el fin de realizar una buena gestión. La principal conclusión se debe establecer políticas de cobro donde se extiendan plazos de pago y una recuperación del crédito con intereses que ayudaban a la empresa en su normalización financiera.

Asimismo, Becerra, J. (2013). “Tiene banamex más quejas por fallas en sus tarjetas”. El objetivo principal son que las tarjetas de crédito de consumo no son reconocidos, la segunda queja fue la causa en desacuerdo con el registro de crédito especial en los buros de créditos, y la tercera causa fue la gestión de cobranza indebida, la cuarta causa fue la controversia de los cargos no reconocidos en la cuenta. La conclusión principal que las empresas no seguían una política y cuando vendían seguros cobraban en cantidades mayores a las que se habían pactado.

Por otro lado, S. y. Layedra. F. (2013). “El usuario pagará la gestión de cobro.”. El objetivo principal es que la superintendencia de compañías publicó un registro oficial donde permite a las empresas realizar, colocaciones de crédito e incluir en los estados de

cuenta, de esta manera el cliente así tenga un día de retraso de su fecha de pago especificada. La principal conclusión es que dependerá de los créditos otorgados para realizar el cobro adicional por un atraso, por lo tanto cuando se otorga un crédito el cliente deberá aceptar previamente, mediante su firma, teniendo conocimiento las sanciones aplicadas en caso de un incumplimiento.

También, Delgado. M. (2007). “Banca de costa rica insta a que los morosos salden sus deudas”. El objetivo principal es que se debe tomar en cuenta que el peso de los créditos de consumo no es el mismo en todas las entidades ya que se debe utilizar una estrategia de gestión de cobro que corresponderán a los niveles de morosidad. La principal conclusión es dejar de dar créditos al sector que nos está afectando en la recuperación, utilización de nuevas estrategias y políticas de cobranza, donde se tenga las herramientas tecnológicas para un cobro y control eficiente de riesgo crediticio.

Por otro lado, Santandreu (2002), La Gestión de créditos a nuestros clientes tiene relación, ya que todo parte de la confianza, pues la finalidad de las ventas de toda empresa es incrementar su cartera, es tamizar y precisar el crédito, es decir, disminución de la exposición de nuestra cartera, elegir información de entidades financieras, donde dependerá del tipo de crédito para el cobro del mismo, con la finalidad de alcanzar un mejor registro de clientes .De lo indicado por el creador, decimos que toda administración del crédito parte de un buen procedimiento, evaluación y capacitación, ya que es el principio de un ciclo principal de toda empresa financiera, con ello lograremos que nuestra cobranza sea eficiente, eficaz y una recuperación de crédito en corto plazo. Gitman (2012), La administración de Crédito es el elemento principal de todo periodo, ya que ello genera un cambio en el efectivo, donde ahí se realiza la primera gestión de cobro. Por lo tanto, consta de dos partes: El plazo promedio de recaudación, implica a la gestión del crédito otorgación a los clientes y el proceso de los pagos, donde se registrara cada pago para poder dar seguimiento al cumplimiento mediante técnicas de cobranza. De lo indicado podemos mencionar que toda administración debe tener una estratégica de política de cobranza respetando los derechos de cada usuario, ya que debemos tener en cuenta la clasificación de nuestra cartera y el nivel de cobro. Pavés (2011), Las gestiones de créditos tienen como resultado una cobranza, donde influye el periodo, tasas, plazo, asimismo cargos moratorios por el incumplimiento de los pagos acordados, es por ello que existe una clasificación cualitativa y cuantitativa respecto a las gestiones de crédito y cobranza.

Por otro lado Gitman (2012) afirma: El interés de una gestión competente, especialmente en el desarrollo de trabajo en corto plazo, dependerá de los factores externos en que se encuentre el cliente, ya que podemos administrar una gestión conociendo todos los aspectos mediante los estados financieros, y un informe especificando las condiciones del negocio. Horne (2015) menciona: La toda administración de crédito nace con la obtención de efectivo por parte del pasivo, pero existe diferentes tipos de financiamiento de un crédito que dependerá del capital, tasa de interés y plazo, las empresas tienen que conocer cómo se está otorgando el crédito para lograr una recuperación factible que dependerá de una buena gestión de cobranza e implementación de créditos.

Problema general: ¿Cómo se relaciona la Administración de créditos y la gestión de cobranza en la caja rural, de ahorro y crédito raíz SAA San Isidro, 2019? Específicos: 1. ¿Cómo la política de créditos se relaciona con la rotación de la gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz SAA, distrito San Isidro, 2019? 2. ¿Cómo la condición del crédito se relaciona con el riesgo de morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz SAA San Isidro, 2019? 3. ¿Cómo la política de cobranza se relaciona con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz SAA San Isidro, 2019?

La investigación desarrollada, permitió brindar un aporte para las instituciones en finanzas, puedan tener una evaluación en la Origenación del crédito y sus políticas de cobranza, ya que respecto al servicio recibido a través de los distintos canales de atención en la Crac Raíz SAA y las empresas del sector con características similares. Las conclusiones de los estudios beneficiaron a los usuarios con la ayuda de bancos independientemente del intermediario financiero al que recurrirían para realizar sus operaciones, ya que al comprobarse la relación de las variables investigadas, esto significó un cambio de perspectiva hacia una experiencia de negociación y gestión, no solo presencialmente con las visitas de los clientes sino con las alternativas de pago a través de una buena gestión de llamada e invitación de ferias por un préstamo. De las mismas formas, las empresas dedicadas a la intermediación financiera aplicando las variables de investigación, podrán atraer y fidelizar exitosamente a sus clientes, ello les dará resultado para una buena gestión, se afirma que las herramientas serán necesarias para la gestión ya que garantizan sostenibilidad a través del tiempo de la empresa. Los resultados fueron aplicados en el estudio de Crac Raíz Distrito de San Isidro. La estrategia fue utilizada para

incremento del análisis servirá como base para futuros trabajos de exploración, así como para profundizar los estudios y conclusiones.

Objetivos General: Determinar la relación de la Administración de créditos y la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019. Específicos: 1. Determinar la relación de la política de créditos con la rotación gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz S.A.A, San Isidro, 2019. 2. Determinar la relación de la condición del crédito con el riesgo de morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019. 3. Determinar la relación entre la política de cobranza con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019.

Hipótesis general: Existe relación entre la administración de crédito y la gestión de cobranza en la caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A, San Isidro, 2019. Específicos: 1. Existe relación entre la política de crédito con la rotación de la gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz S.A.A Sam Isidro, 2019. 2. Existe relación entre la condición de crédito con el riesgo de morosidad en la caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019. 3. Existe relación entre la política de cobranza y el castigo de la gestión de cobranza en la caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque: Cuantitativo

Según Hernández, Fernández, Baptista (2014), “El diseño es transversal cuando se almacenan datos en un el mismo tiempo; ya que tiene la finalidad de trazar variables y examinar su intercambio en el momento” (p.153).

2.1.2. Nivel: Descriptivo correlacional

Según Hernández, Fernández Baptista (2014), “Los estudios descriptivos aspiran a definir la particularidad y cualidades del fenómeno analizado” (p.90) .Asimismo, señalan: “los estudios de tipo correlacional tienen como fin identificar la clase de correspondencia en medio de dos o más variables en lugares determinados” (p.91).

2.1.3. Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren como diseño “al método o estrategia creada para conseguir la información que se requiere” (p.120). También indican que, “la investigación no experimental son prácticas realizadas sin la intervención consciente por parte del investigador, mientras que solo se advierten los fenómenos en su entorno para posteriormente examinarlos” (p.149). Y de la misma manera, “los diseños de investigación colaterales recogen la información en un momento dado, cuyo fin es explicar las variables y concluir su impacto y correlación en un tiempo definido” (p.152).

2.1.4. Tipo de investigación: Aplicada

Al respecto, Hernández, Fernández Baptista (2010), sostienen que, “la investigación se clasifica según el propósito fundamental que cumple: crear conocimiento y teorías (estudios básicos) y solucionar problemas (estudios aplicados)” (p.151).

2.1.5. Método de investigación: Hipotético deductivo

Bernal (2010), “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que comienza de unas afirmaciones como hipótesis y busca rebatir o negarlas, derivando términos que se cotejaran con la realidad del mismo” (p.60).

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1. Variables

Variable X: Administración de Créditos. Según Santandreu (2002): La Gestión de créditos a nuestros clientes tiene relación, ya que todo parte de la confianza, pues la finalidad de las ventas de toda empresa es incrementar su cartera, es tamizar y precisar el crédito, es decir, disminución de la exposición de nuestra cartera, elegir información de entidades financieras, donde dependerá del tipo de crédito para el cobro del mismo, con la finalidad de alcanzar un mejor registro de clientes. (p. 14).

Dimensión 1: Política de Créditos. Según Hidalgo (2010): Toda política de créditos debe tener un procedimiento donde garanticen el cumplimiento de los fines trazados para una buena gestión. En cuanto se determina que lleguen a sus metas propuestas que dependerán de una capacitación semanal y actualización de las políticas internas de toda entidad financiera. (p.59)

Indicador 1: Situación socioeconómica. Según Del valle, (2005) nos menciona que: toda política maneja diferentes criterios donde se tendrá una acción que tomar de acuerdo al tipo de crédito y al mercado que nos encontramos, con el fin de implementar una mejora, donde

la ejecución de esos procedimientos tendrán un logro con la finalidad de mitigar el riesgos, lograr el objetivo de la empresa y es el de contar con una cartera sana, no provisionar demasiado. (p. 38)

Indicador 2: Situación del mercado. Según Montes (2005).menciona que La política de todo crédito tendrá un control dentro de un Manual Interno, entendiéndose como se aplicaran formas y procesos implementados, donde ser lograra sus objetivos, como la salvaguarda de los bienes, la adquisición fidedigna de los datos; por lo tanto cada área tendrá como fin la actualización de los procedimientos. (p. 39)

Dimensión 2: Condiciones de crédito. Según Gitman (2012), “La capacidad de crédito ayudara para la evaluación de nuestra cartera y recuperación. Toda calificación de crédito implica un porcentaje de provisión que ayudara a tomar decisiones, ya que las entidades financieras cuentan con un software donde mensualmente actualizan la calificación de cada cliente y nos muestra las financieras que le están otorgando crédito en la actualidad con la finalidad de disminuir el riesgo. (p. 563)

Indicador 1: Factores de evaluación de riesgo. Según Gitman (2012), Las causas de riesgo dependerán del tipo de crédito y procedimiento aplicado; tomando en consideración que el mismo deberá estar bajo la reglas de contingencia que corresponda al nivel de profundización que requiera. (p.676)

Indicador 2: Factores del otorgamiento del crédito. Valle (2005), afirma: “Toda entidad financiera debe conocer sus procesos, y a sus principales clientes, la política de crédito tendrá como fin el cumplimiento de su objetivo y es mantenerse en un porcentaje esperado del índice de morosidad, donde tendremos como resultado una buena liquidez respecto a la toma de iniciativa que hagamos en la constitución. (p.38)

Indicador 3: Organización del crédito. Según Montes (2005), “La política de crédito de toda entidad financiera debe tener un manual de crédito y cobranza donde nos llevara a una buena protección de nuestros activos, una buena obtención de información financiera con respecto a nuestros clientes y que operación ejecutaremos con respecto al crédito otorgado”. (p. 39).

Dimensión 3: Política de cobranza. Según Robles (2012), “La unidad de préstamos y recaudación tiene como finalidad dar seguimientos a los créditos otorgados, saber cómo es la recuperación por tramos utilizando reporteria para la disminución del riesgo”. (p. 123).

Indicador 1: Restrictivas. Según Robles (2012), “Las Caracterizadas por conceder préstamos de corto plazo nos permite reducir la cobranza, teniendo en cuenta que este modelo de táctica podría tener como resultado un decrecimiento en la demanda y productividad” (p.201)

Indicador 2: Liberales. Según Robles (2013), “Las políticas liberales conceden prestamos evaluando la capacidad, no accionan fuertemente en el desarrollo de la recaudación y son menos exigentes en la restricción del establecimiento de plazo para el pago de la obligación; por ende las tácticas tiene como consecuencia una suma en las deudas y por ende en efectos de cobranza, motivo por el cual merma en las cuentas incobrables”. (p.211)

Indicador 3: Racionales. Según Robles (2014), “Son aquellas que deben implementarse de tal forma que se produzca un flujo acostumbrado de préstamos y recaudación, con la misión de concluir la recuperación para alcanzar los logros sobre la organización”. (p.213)

Variable Y: Política de Cobranza. Según Horne (2015): Las gestiones de cobranza dependerán del tipo de crédito, pero el crédito como capital de trabajo tendrá una especialidad diferente ya que la gestión de cobranza radicara en la evaluación de sus activos y pasivos, estamos hablando de sus estados financieros con la finalidad de una recuperación efectiva. (p. 206).

Dimensión 1: Rotación de la gestión de cobranza .Según Aranda (2010): Toda recaudación, está determinada por la liquidez, y nace de un otorgamiento de préstamo que da como resultado una efectividad al recuperar todo crédito, por lo tanto el área que evalúa los posibles créditos, es el área de riesgos y planeamiento ya que dan a conocer cuál sería la pérdida de ellos si no se recupera o si se da una tasa baja. (p. 41).

Indicador 1: Índice de rotación: Según Colín (2011),“El análisis de las empresas financieras, utilizan un procedimiento para las cuentas por cobrar, como por ejemplo, utilizan intereses moratorios para la recuperación del crédito y el gasto administrativo, ya que una buena recuperación ayuda en el incremento de la utilidad de la empresa. (p. 45).

Indicador 2: Índice de días en la cartera. Según Colín (2012), “EL índice de días en la cartera es un análisis para poder evaluar la provisión dependiendo de cada calificación y nivel de cobranza”. (p.51).

Indicador 3: Índice de cumplimiento de gestión. Según Colín (2012), “Cuando se realiza un cumplimiento en la gestión estamos garantizando que habrá mayor rentabilidad, ya que al momento del cobro estamos indicando un historial por cada cliente, y dependerá del tipo del crédito y clasificación de la cartera”. (p.55).

Dimensión 2: Riesgo de morosidad, Según la Resolución de la SBS 3780 del 2011 - menciona lo siguiente: “Que toda empresa tiene que implementar una gestión de riesgos con la finalidad de conocer quiénes son sus clientes, y que las organizaciones en especial los directores, sepan que políticas implementaran para lograr una buena efectividad”. (p. 1).

Indicador 1: Índice de riesgo, Según Morales (2012) afirma: Cuando una empresa asume riesgos es porque ya provisiono e utilizo diferentes estrategias para su recuperación del crédito, ya que asumirá los costos y realizara buenas implementaciones del procedimiento para el acceso a un crédito. (p. 61).

Indicador 2: Índice de la efectividad de la recuperación. Según Morales (2013): “Indica que la recuperación por cada tipo de crédito y calificación depende de ello la observación del ingreso”. (p.82).

Indicador 3: Índice de cobertura: Según Morales (2013):“Indica que la segmentación de cartera esta eficazmente controlada por los trabajadores por su alto índice de conocimiento y preparación, logrando obtener una mayor cobertura en la asignación, gestiones y cobro de los clientes, favoreciendo una disminución en las provisiones y garantizando rentabilidad”. (p84).

Dimensión 3: Castigo de la gestión de cobranza. Según Bustamante (2012). “Los reglamentos del almacenamiento y sanción de las cuentas irrecuperables para el Sector Público, tienen como objetivo que se informe de cómo es la recaudación y sanción de las mismas; asimismo, se debe determinar todas las estrategias de cobranza y cómo actuar para lograr que estas cuentas la asuman las empresas para que en un futuro evalúe el porqué de las cuentas incobrables” (p. 35).

Indicador 1: Saneamiento contable. Según Bustamante (2013). “Es cuando realizamos distintas formas de pago como aumento de plazo, baja cuota y aumento del interés, con ello estamos logrando ingresos directos para una mayor rentabilidad”. (p.45).

Indicador 2: Recuperación de las gestiones de cobranza. Según Bustamante (2014). “Las gestiones de recuperación de las cuentas castigadas están identificadas por estar provisionadas al 100% y derivadas a los estudios externos para las gestiones correspondientes”. (p.53)

2.2.2. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
VARIABLE 1: LA ADMINISTRACION DE CREDITO	<p>Variable 1: Administración de crédito</p> <p>Como lo establece Fuente (2007) menciona: “La administración efectiva del crédito, es de suma importancia de una utilización adecuada de los préstamos, produce beneficios, como el aumento del volumen de ventas, crecimiento del consumo, dado que permite a determinaos sectores socioeconómicos proveerse de bienes y servicios que no pueden pagar al contado.”(p.9)</p>	Se medirá mediante tres dimensiones a través de un cuestionario que contiene once ítems y que posteriormente se aplicaran a la encuesta elegida para el proyecto de investigación.	POLÍTICA DE CRÉDITOS	SITUACION SOCIOECONOMICA	Las políticas de créditos implementadas en su empresa cumplen con los resultados esperados.	ORDINAL
					El personal se encuentra involucrado con respecto al otorgamiento a la política de crédito	
				SITUACION DEL MERCADO	Se realiza evaluaciones respecto al mercado involucrado	
				OBJETIVOS PERSEGUIDOS	Se capacita al personal sobre los procedimientos de crédito	
			CONDICIÓN DE CRÉDITO	FACTORES DE EVALUACION DE RIESGO	Se logra identificar los riesgos crediticios antes de implementar los costos de ventas	
				FACTORES DEL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO	Se otorga créditos de acuerdo a los ingresos de capital	
					Los funcionarios de negocios supervisan los créditos otorgados	
			POLÍTICA DE COBRANZA	ORGANIZACIÓN DEL CRÉDITO	Se tiene un registro del otorgamiento del crédito	
				RESTRICTIVAS	Se aplica adecuadamente la política de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito Raiz.s.a.a	
				LIBERALES	Considera que el sistema de la estructuración de cobranza con respecto a los gestores es la adecuada	
				RACIONALES	Los cronogramas de acuerdo de pago simple se deben aplicar a todo tipo de crédito	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
	<p>Brachfield (2009) La gestión de cobranza, se define en una hipótesis en el crédito administrativo ya que la persecución del peligro de morosidad comercial en curso debe ser constantes. Una observación tardía en el reconocimiento de la deuda impagas conduciría a la no recuperación de la misma y al ser requerida al deudor la solvencia del mismo puede ser que se encuentre demasiado deteriorada y esta deuda sea inviable de pago (p.90)</p>	<p>Se medirá mediante tres dimensiones a través de un cuestionario que contiene once ítems y que posteriormente se aplicaran a la encuesta elegida para la realización de la planificación de investigación.</p>	<p>ROTACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZA</p>	<p>ÍNDICE DE ROTACIÓN</p>	<p>En el área de créditos y cobranza, aplican una estrategia para la recuperación de su cartera.</p> <p>La administración examina la importancia de la gestión de cobro</p>	ORDINAL
<p>ÍNDICE DE DÍAS EN CARTERA</p>				<p>Existe reporteria actualizada de los clientes morosos</p>		
<p>ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE GESTIÓN</p>				<p>Se aplican seguimientos para la evaluar el cumplimiento de las gestiones de cartera</p>		
<p>RIESGO DE MOROSIDAD</p>			<p>ÍNDICE DE RIESGO</p>	<p>Se cuenta con informes para la evaluación del riesgo crediticio</p> <p>Se ejecutan notificaciones para la deducción de la morosidad</p>		
			<p>ÍNDICE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACIÓN</p>	<p>Se sustenta tener una cartera buena</p>		
			<p>ÍNDICE DE COBERTURA</p>	<p>Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera reactiva.</p>		
<p>CASTIGO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA</p>			<p>SANEAMIENTO CONTABLE</p>	<p>Existe un procedimiento para la recuperación de la cartera mayor de 121 días de atraso</p> <p>Existe un reporte de las cuentas irrecuperables</p>		
			<p>RECUPERACIÓN DE LAS GESTIONES DE COBRANZA</p>	<p>Se realiza un seguimientos de los estudios externos para la recuperación de la cartera castigada</p>		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para la presente investigación, la población fue conformada todos los trabajadores de Caja Raíz SA.A, la cual se encuentra ubicada en el distrito de San Isidro, la misma que está conformada por 90 empleados.

2.3.2. Muestra y muestreo

Los modelos estuvieron conformados por 50 colaboradores y ha sido seleccionada por conveniencia, es decir, los empleados que acudieron en el transcurso de una semana a realizar operaciones a la oficina de la Caja Raíz ubicada en la calle de los cisnes 222 en el distrito de San Isidro; ya que eran los únicos sujetos accesibles para el estudio.

2.3.3. Criterios de selección

Se consideraron los siguientes aspectos:

Criterios de inclusión: hombres y mujeres mayores de edad que acudieron en el transcurso de una semana a realizar operaciones a la Oficina de Caja Raíz ubicada en la calle cisnes número 222 -San Isidro, dichos encuestados contestaron con mucha amabilidad y voluntariamente a resolver el cuestionario.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica: Encuesta

Refiere Alvira (2011): “A un procedimiento de sondeo que recoge los datos con una filosofía subyacente [...] recauda información idónea oralmente o escrita por un informador, por medio de un pliego de preguntas que se detallara a lo requerido; utilizando muestras de una población que será objeto de análisis” (p.6)

2.4.2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

Refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010), “El formulario está constituido por un grupo de puntos que cuestionan a el sujeto respecto a una o más variables a estudiar” (p.218).

2.4.3. Validez del instrumento

El mecanismo ha sido validado por el procedimiento que aplicaron los expertos (docentes), que mencionaremos:

Tabla 1

Validación de expertos

N°	Apellidos y nombres	Grados	Resultados
1	Alva Arce Rosel César	Doctor	Validado
2	Vásquez Espinoza Juan Manuel	Doctor	Validado
3	Cárdenas Saavedra Abraham	Doctor	Validado
4	Carranza Estela Teodoro	Doctor	Validado

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el juicio de expertos es el grado que supuestamente un instrumento evalúa la variable a estudiar, según voces expertas” (p.2014).

2.4.4. Confiabilidad

Refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Es el nivel por el cual su aplicación reiterada al mismo sujeto de estudio entrega derivaciones similares” (p.201).

La confiabilidad se basó en un cuestionario piloto, el cual se aplicó a una muestra conformada por 50 sujetos de investigación, los mismos que fueron analizados estadísticamente por el alfa de Cronbach, que tienen un gran nivel de confianza.

Se utilizó la siguiente escala para evaluar los resultados obtenidos:

Tabla N°2

Escala de medidas para evaluar el coeficiente

Alfa de Cronbach

Clase	Volumen
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Nota: Tomado de Instrumentos y técnicas de investigación educativa, tercera edición, por Ruiz, C., 2013, Houston-Texas, USA: Bookbaby Editorial

Tabla N°3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Valido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación de la lista basada en todas las variables del método			

Tabla N°4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de componentes
,780	22

La información del software SPSS arrojo una confiabilidad de 0,780 y de acuerdo a la tabla 2, el nivel de confiabilidad del instrumento es alta.

2.5. Procedimiento

Primero : se preparó el instrumento para la encuesta.

Segundo : se coordinó y se solicitó la autorización del contexto de estudio

Tercero : se efectuó la encuesta.

2.6. Métodos de análisis de datos.

2.6.1. Análisis descriptivo

Según Fernández, Baptista y Hernández (2010): El investigador demanda describir sus datos, posterior a ello ejecutar su estudio para enlazar las variables; realizando deducciones estadísticas descriptivas a cada uno de los puntos y luego para las variables de investigación, en conclusión adopta cálculos de población para comprobar o refutar su premisa. (p.288)

2.6.2. Análisis inferencial

Según Fernández, Baptista y Hernández (2010): “La estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para los métodos vinculados: probar hipótesis poblacionales y estimar parámetros” (p.305)

2.7. Aspectos Éticos

Se respetara los resultados obtenidos de los encuestados como su verdad para los estudios y asimismo se respetara las creencias individuales, privacidad y la propiedad intelectual de los empleados del crac raíz los mismos que se expondrán con honestidad sus conclusiones respectivas.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Variable: Administración de créditos

3.1.1. Dimensión Política de Crédito

Tabla 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	12,0
	A veces	12	24,0	24,0	36,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la interrogante las políticas de créditos implementadas en su empresa cumplen con los resultados esperados. De los encuestados 26,0% opina que siempre, 38,0 % casi siempre, 24, 0% opina que a veces, 10,00 % Casi nunca y 2,0% nunca.

3.1.2. Dimensión: Condición de Crédito

Tabla 6:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	14,0
	A veces	14	28,0	28,0	42,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a si la otorgación de créditos implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados. De los encuestados

22,0% opina que siempre, 36,0 % casi siempre, 28, 0% opina que a veces, 12,00% Casi nunca y 2,0% nunca.

3.1.3. Dimensión: Política de Cobranza

Tabla 7:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	26,0
	A veces	17	34,0	34,0	60,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la estructuración de cobranza implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados. De los encuestados 14,0% opina que siempre, 26,0 % casi siempre, 34, 0% opina que a veces, 18,0 % Casi nunca y 8,0% nunca.

Variable: Política de Cobranza

3.1.4. Dimensión: Rotación de la gestión de cobranza

Tabla 8:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	10	20,0	20,0	26,0
	A veces	10	20,0	20,0	46,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la gestión de cobro implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados. De los encuestados 30,0% opina que siempre, 24,0 % casi siempre, 20, 0% opina que a veces, 20,0 % Casi nunca y 6,0% nunca.

3.1.5. Dimensión: Riesgo de morosidad

Tabla 9:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	14	28,0	28,0	32,0
	A veces	7	14,0	14,0	46,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la recuperación de cartera implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados. De los encuestados 14,0% opina que siempre, 40,0 % casi siempre, 14, 0% opina que a veces, 28,0 % Casi nunca y 4,0% nunca.

3.1.6. Dimensión: Castigo de la gestión de cobranza

Tabla 10:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	24,0
	A veces	13	26,0	26,0	50,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta respecto a los procedimientos de la recuperación implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados. De los encuestados 20,0% opina que siempre, 30,0 % casi siempre, 26, 0% opina que a veces, 18,0 % Casi nunca y 6,0% nunca.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis general:

Tabla 11

Tabla de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.01 a +0.10	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Si $\alpha > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

H: Existe relación significativa entre la Administración de Crédito y la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H0: No existe relación significativa entre la Administración de Crédito y la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Administración de Crédito y la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

Tabla 12

Prueba de Hipótesis general

Correlaciones			Administración de Créditos	Gestión De Cobranza
Rho de	Administración de	Coeficiente de correlación	1,000	,812**
Spearman	créditos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Gestión de Cobranza	Coeficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,812, como podemos visualizar en la tabla 12 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la administración de crédito tiene una correlación positiva muy fuerte con la gestión de cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H: Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la Rotación de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H0: No existe relación significativa entre la Política de Crédito con la Rotación de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la Rotación de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

Tabla 13

		Correlaciones		
			Política de Créditos	Rotación de la Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Política De Créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Rotación De La Gestión De Cobranza	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,592, como podemos visualizar en la tabla 13 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la política de créditos si tiene una correlación positiva considerable con la rotación de gestión de cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H: Existe relación significativa entre la Condición de Crédito con el Riesgo de Morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H0: No existe relación significativa entre la Condición de Crédito con el Riesgo de Morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Condición de Crédito con el Riesgo de Morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

Tabla 14

		Correlaciones		
			Condición De Crédito	Riesgo De Morosidad
Rho de Spearman	Condición De Crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Riesgo De Morosidad	Coefficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

**.

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

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,409, como podemos visualizar en la tabla 14 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la condición de crédito si tiene una correlación positiva media con la rotación con el riesgo de morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H: Existe relación significativa entre la Política de Cobranza con el Castigo de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H0: No existe relación significativa entre la Política de Cobranza con el Castigo de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Política de Cobranza con el Castigo de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019.

Tabla 15

		Correlaciones		
			Política de Cobranza	Castigo de La Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Política De Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,291*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	50	50
	Castigo De La Gestión De Cobranza	Coeficiente de correlación	,291**	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,291, como podemos visualizar en la tabla 15 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la política de cobranza si tiene una correlación positiva media con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1 El fin del estudio es relacionar la Administración de créditos y gestión de cobranza en crac raíz S.A.A San Isidro, 2019; acorde a la obtención de resultados (0,812) determinando relación positiva existente y considerable a la administración crediticia, como también gestión recaudadora.

Los resultados tienen relación con la posición científica de lo investigado de Gutiérrez Caballero & K.Nataly quienes establecieron que se interrelacionan la administración crediticia con los trámites de recaudo; asimismo tiene coherencia con los resultados de las investigaciones siguientes:

Cabrera, G. (2008). “Aumentan créditos chiquitos”. Estableció que una buena administración integral de riesgo de crédito frente al mercado tiene mayores resultados en diferentes sectores, por lo que es necesario aprender a manejar documentos para el otorgamiento de créditos donde se acortara los tiempos de tramitación y elimina los requisitos de documentación en la inscripción sin descuidar la buena gestión de cobranza.

Valle (2010) Sostiene: “Relación en el crédito y cobranza”. Tesis para obtener el licenciamiento en Administración de la Universidad Nacional Autónoma De México. Concluye que toda organización presenta problemas en cuanto al aprendizaje del Origen de crédito, ya que la interpretación de una política no escrita, depende de su entendimiento en la forma verbal o de la forma que opte el personal más antiguo del departamento del crédito a través de sus decisiones.

Trigo (2009) Sostiene: “Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en Carteras de Activo Financieros líquidos Emitidos por Empresas”. Tesis para obtener el licenciamiento en Administración en la Universidad de Málaga-España, se concluye, que las empresas en base a un análisis por experiencia, realizan una clasificación de sus deudores, aplicando un procedimiento, cuyo riesgo de crédito es asociado a cada tipo de producto, que en cada uno de los mismos, tienen su propia característica, y es por ello que se utiliza métodos (score) y modelos.

4.2 El objetivo específico 1 fue Determinar la política de créditos se relaciona con la rotación de la gestión de cobranza en la crac raíz distrito San Isidro, 2019. Según resultados obtenidos (0,592) se ha determinado que existe correlación positiva muy fuerte en la

política de créditos con la rotación de la gestión de cobranza. Dichos resultados tienen coherencia con las investigaciones siguientes:

Ascencio, A. (2000). “En busca de los deudores”. El Artículo científico publicado. El resultado derivó que las administradoras tengan activos para su cobro es por ello se crean empresas especializadas en el cobro de créditos de difícil recuperación han aparecido en el escenario financiero mexicano.

Cáceres, R. E. (2013). “Los créditos que disfrutan de fianza de terceros en España” El Artículo científico publicado. Arribo de la conclusión que el crédito se comporta como riesgo y la garantía tiene que cubrirlo. La economía exige la justa protección de los alrededores frente a los riesgos de sus derechos y sobre todo su actividad en la recuperación de los créditos concedidos y cuita solvencia depende del grado de cumplimiento de sus clientes.

Gutiérrez Caballero & K.Nataly (2018) “Administración crediticia, recuperaciones, y la productividad”. El Artículo científico publicado. Arribó de la conclusión de cómo se interrelaciona significativamente en los procedimientos de la administración crediticia, recuperaciones y la no rentabilidad; resultado del mal manejo de la gestión de créditos, (créditos mal otorgados) como consecuencia crecimiento en la cartera de morosidad.

4.3 El objetivo específico 2 Determinar la relación de la condición del crédito con el riesgo de morosidad en la crac raíz S.A.A San Isidro, 2019. Como resultado de las investigaciones se obtuvo (0,409) se ha examinado que hay una correlación positiva media con los empleados. Dichos resultados tienen coherencia con los conceptos obtenidos en las investigaciones siguientes:

Astuquipán. C. (2005). “Cobranzas efectivas”. Artículo científico publicado. Los resultados concluyeron precisamente en recuperar el crédito, existen dos tramos importantes prejudiciales donde se advierte al acreedor los procedimientos del incumplimiento de su pago y el tramo judicial del proceso por la vía legal, tenemos que conocer al cliente, hay que saber a quién se está cobrando.

Navarro, A. (2004). “Proponen un modelo de cobranza”. Artículo científico publicado. Los resultados concluyeron tener una adecuada política y procedimientos de cobro apoyadas en una apropiada base de tecnología, con la finalidad de evitar a las

empresas costos relacionados, la importancia para el deudor para la empresa tiene como asunto de marketing, ya que se busca la necesidad de pago.

Nancy, V. A. (2009). “La venta de cartera vencida está de moda”. Artículo científico publicado. Los resultados concluyeron que los bancos venden parte de su cartera a los estudios especializados así como también realizan un acuerdo de pago en el que se otorga un porcentaje por cada préstamo cobrado.

4.4 El objetivo específico 3 fue Determinar la relación entre la política de cobranza con el castigo de la gestión de cobranza en la crac raíz S.A.A San Isidro, 2019. Como resultado de las investigaciones se obtuvo (0,291) se ha examinado una correlación positiva media con el castigo de la gestión de cobranza. Dichos resultados tienen coherencia con los resultados obtenidos en las investigaciones siguientes:

Isaías, J. H. (2005, Mar 23). “Cuentas por cobrar”. Artículo científico publicado. Los resultados concluyeron, determinar anualmente los objetivos esperados por Gerencia de créditos y cobranza, por lo tanto el ejecutivo de cobranza debe documentar el esfuerzo de cobranza realizado y dar seguimiento telefónico y personal a las cartas de recordatorio de pago enviado previamente al cliente.

Barranco, A. (2004). “Persiste el conflicto en torno a los pagarés del rescate bancario”. Artículo científico publicado. Los resultados concluyeron que cuando se realice una gestión de cobranza deberá realizarse la existencia legal de los préstamos y su legitimidad, donde los nuevos pagares de conviertan en deuda.

Neldor. (2017). “El éxito de los contact center”. Artículo científico publicado. Los resultados concluyeron, que las empresas hoy en día utilizan el contact center para la recuperación de su cartera preventiva-vencida, como localización de sus clientes, recordatorio de sus obligaciones, líneas de servicio, agenda de citas; con ello se garantiza una mayo resultado para la contractibilidad del cliente.

4.5 La hipótesis general de la investigación ha sido: Existe relación entre la administración de créditos y la gestión de cobranza en la crac raíz S.A.A, San Isidro, 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,812, como podemos visualizar en la tabla 12 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En

consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la administración de crédito tiene una correlación positiva muy fuerte con la gestión de cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

4.6 La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido: Existe relación significativa entre la Política de Crédito con la Rotación de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,592, como podemos visualizar en la tabla 13 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la política de créditos si tiene una correlación positiva considerable con la rotación de gestión de cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

4.7 La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido: Existe relación significativa entre la Condición de Crédito con el Riesgo de Morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,409, como podemos visualizar en la tabla 14 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la condición de crédito si tiene una correlación positiva media con la rotación con el riesgo de morosidad en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

4.8 La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido: Existe relación significativa entre la Política de Cobranza con el Castigo de la Gestión de Cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A, San Isidro 2019. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,291, como podemos visualizar en la tabla 15 y a su vez, el nivel de significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), en consecuencia se concluye, teniendo en cuenta la regla de decisión se va a descartar y rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 11 de correlación se concluye que la política de cobranza si tiene una correlación positiva media con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A San Isidro, 2019.

V. CONCLUSIONES

4.9 Se determinó que existe relación entre la administración de créditos con la gestión de cobranza.

5.1 Se ha determinado que existe relación entre la política de créditos con la rotación de la cobranza.

5.2 Se ha determinado que existe relación entre la condición de crédito con el riesgo de morosidad.

5.3 Se ha determinado que existe relación entre la política de cobranza con el castigo de la gestión de cobranza.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Establecida la relación de la administración de créditos con la gestión de cobranza, se sugiere orientar a los jefes de áreas otorgar capacitaciones con el fin que ellos participen y tengan un gran desarrollo en los diferentes departamentos.

Segunda: Se recomienda establecer políticas de crédito de acuerdo al segmento y nivel socioeconómico otorgado con el fin de que se pueda dar un resultado positivo en la rotación de cobranza y consigamos una recuperación a corto plazo.

Tercera: Se recomienda que en toda empresa exista el área de prevención de crédito con el fin de prever pérdidas futuras, con ello se lograría disminuir en provisiones ya que todo crédito tiene un riesgo si no es bien evaluado.

Cuarta: Se recomienda establecer procedimientos para los créditos nuevos y cuentas incobrables con el fin de crear una estabilidad en la empresa pues ayudara a mejorar los resultados esperados.

REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2013) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - año 2012 (Trabajo de Tesis, Universidad San Martín de Porres, Perú)* Recuperado de: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilahr_vh.pdf
- Aliaga (2009). *Diseño E Implementación de una Plataforma de Tele cobranzas Integrado al Sistema E-Government de una Empresa de Recaudación Tributaria*. Tesis para optar el grado de Doctor en Administración con Mención en Gestión Empresarial. Recuperado de: <http://docplayer.es/5134486-Pontificia-universidad-catolica-del-peru-facultad-de-ciencias-e-ingenieria.html>
- Aranda, K.; Sangolqui, E. (2010) *La administración de cuentas por cobrar en la Empresa Comercial Vivar*. (Trabajo de tesis, Universidad de Uzuay, Ecuador) Recuperado de: dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf
- Arteta, I. (2013, Sep. 06). Financia BID pagos de oportunidades. *El Norte* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1430457576?accountid=37408>
- Ascencio, A. (2000, Mar 27). *En busca de los deudores*. Mural Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/374375617?accountid=37408>
- Ascencio, A. (2000, Mar 27). *En busca de los deudores*. Mural Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/374375617?accountid=37408>
- Asbanc: *Créditos aumentarían entre 13% y 15% en el 2015(25 de septiembre del 2015)*. peru21. p.16. Recuperado de: <http://peru21.pe/economia/asbanc-creditosaumentarian-entre-13-y-15-2015-2210644>
- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). (2008). “*Sanas Prácticas de Gestión y Supervisión del Riesgo de Crédito en las Américas*”, grupo de trabajo N° 2. http://www.asba-supervision.org/dmdocuments/Pub_ASBA_WG2.pdf
- Astuquipán (2005). *Cobranzas efectivas*. Business Perú Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/213759219?accountid=37408>

- Avendaño, J. (2010) *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia) Recuperado de: www.bdigital.unal.edu.co/2339/1/jennylissethavendanlopez.2010.pdf
- Basilea III. (2013). *Principales Cambios Propuestos para el Marco Regulatorio Internacional. Felaban*.
www.felaban.com/pdf/basileaIII/Basilea%20III.docx.
- Barranco, A. (2004). *Persiste el conflicto en torno a los pagarés del rescate bancario*; Noticias Financieras Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/466172278?accountid=37408>
- Becerra, e. (2010). *Reciben 19,400 quejas por cobros agresivos*. Reforma Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/308366033?accountid=37408>
- Becerra, J. (2013). *Tiene banamex más quejas por fallas en sus tarjetas*. El Norte Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/1328931511?accountid=37408>
- Brachfield, P. (2009) *Libro Gestión de créditos y cobranzas*, Profit Editorial, 2009, Bresca Editorial, S.L., Barcelona, 2009 .Recuperado de:
<http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresaynegocios/finanzasempresariales/gesti%C3%B3n-del-cr%C3%A9dito-y-cobro>.
- Cáceres, R. E. (2013). *Los créditos que disfrutan de fianza de terceros en España*. Revista De Derecho Privado, 24 Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/1438741693?accountid=37408>
- Cabrera, G. (2008, Aug 18). *Aumentan créditos 'chiquitos'*. Palabra Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/377651838?accountid=37408>
- C & P Contadores Asesores y Auditores Asociados SAC (2015). Recuperado de:
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>

- Carrasco, M. y Farro, C. (2014) *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/300>
- Castro, J. (2015) *Política de cobranzas y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la Norma Internacional de Contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de transportes y servicios generales Joselito SAC, distrito de Trujillo, año 2013*. (Trabajo de Tesis, Universidad nacional de Trujillo, Perú). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/9778>
- Cesar Augusto, G. B. (2008). *En cintura cobranzas prejudiciales*. Portafolio, Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/334416152?accountid=37408>
- Chacón, R. (2011) *Análisis de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en el Hospital Metropolitano Maturin C.A.* (Trabajo de Grado, Universidad de Oriente Núcleo Monagas, Venezuela). Recuperado de: ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4278/1/658.15244_Ch13_01.pdf
- Colín, G. (2011) *Auditora para efectos de cuentas por cobrar*. (Trabajo de Tesis, Universidad Veracruzana, Venezuela). Recuperado de: http://www.academia.edu/17284400/Cuentas_por_cobrar
- Del Valle, E. (2005) *Créditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Díaz, C. M., & Yanet Del, V. G. (2017). *Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015*. *Revista Orbis*, 13(37), 20-40. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1967047442?accountid=37408>
- Díaz, M. (2009). *Administración federal de pequeños negocios lanza créditos para pymes: Source: Noticias Financieras*. Noticias Financieras Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/466699848?accountid=37408>

- 25). Administración federal de pequeños negocios lanza créditos para pymes: Source: Noticias Financieras]. Noticias Financieras Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/466699848?accountid=37408>
- Edgar, D. M. (2007, Jun 03). *Banca de costa rica insta a que los morosos salden sus deudas*; Source: El financiero]. Noticias Financieras Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/467268763?accountid=37408>
- Ettinger P., golieb E. (1962). *Créditos y Cobranzas, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.* México Gitman, J. y zutter, J. Principios de administración financiera Decimosegunda Edición Pearson educación, México, 2012
- Fondevila, G. (2015, May 11). *En flagrancia / cobros extrajudiciales*. Reforma Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1679882741?accountid=37408>
- Gómez, C. G. (2018). *Bienes inembargables y procedimiento concursal*. Ars Iuris Salmanticensis, 6(2), 47-70. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2251597972?accountid=37408>
- Hernández (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 6ta Ed.
- Hernández, R. *Metodología de la investigación*. Quinta edición, Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736, México 2010 -79
- Huerta (2007). *Localización del Sistema SAP en la Gestión de Procesos de Generación, Renovación y Refinanciación de letras de Cambio en la Empresa Peruana*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas). Recuperado de:http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/123456789/354/huerta_sylma_localizaci%c3%93n_del_sistema_sap_en_la_gesti%c3%93n_de_procesos_de_generaci%c3%93n_renovaci%c3%93n_y_refinanciaci%c3%93n_de_letras.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iván Gutiérrez Aguirre. (2002). *Las microfinancieras: Por la sostenibilidad y un marco legal apropiado*. Encuentro, (60), 8-21. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/212019607?accountid=37408>

Isaias, J.H.(2005). *Cuentas por cobrar. Economista* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/336363304?accountid=37408>

Jiménez, P. (2015) *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha*. (Proyecto de Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperado de: repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf

Lizárraga, K. (2010) *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. Recuperado de: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf

Magdalena, E. (2005). *Industria del factoring: Facturas que se convierten en billetes*. El Mercurio Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/336481767?accountid=37408>

Morales, A. (2012) *La Administración de Cuentas por Cobrar en una empresa que comercializa tubería y accesorios de acero inoxidable para las industrias Alimentaria y Farmacéutica*. (Trabajo de Tesis, Universidad Nacional Autónoma de México). Recuperado de: <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1069.pdf>

Nancy Rocio, V. A. (2009). *La venta de cartera vencida está de moda*. Portafolio, Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/334481629?accountid=37408>

Navarro, A. (2004). *Proponen un modelo de cobranza*. El Norte Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/310085627?accountid=37408>

Neldor. (2017). *El éxito de los 'contact center'*. Portafolio, Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1953843039?accountid=37408>

Newell, R. (2011). Roberto Newell / *capital de trabajo caro y escaso*. Reforma Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/850711682?accountid=37408>

Pérez, J. (2014) *Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, durante el periodo 2010-2012*. (Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Colombia). Recuperado de: repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/231

Pinillo, G. y Tejada, J (2014) *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del Distrito Trujillo - Año 2013*. (Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú). Recuperado de: repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/.../Pinillos_Piña_diseño_Control_Interno.p.80

Posada (2012). *Liquidez y Recuperación de Cartera en CMA CGM*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Gestión y Políticas. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1964/PosadaPamela2012.pdf?sequence=1>

Sánchez (2014). “*Evaluación del Sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranza de la derrama magisterial*”. (Tesis para optar el grado de Doctor en Administración). Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/15/browse?type=subject&order=ASC&rpp=20&offset=240>

Santandreu, E. *Gestión de créditos, cobros e impagados*, Barcelona: Ediciones Gestión 2000, España. 1994. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>

Santandreu, E. Manual Para la *Gestión del Crédito a Clientes*, 1ª Edición / 304 págs., Editorial: Deusto S.A. España. (2009) Recuperado de: www.casadellibro.com/libro-manual-para-la-gestion-de-creditoa.../1256143

- Santiago Ayala, S. y. F. L. (2013). *El usuario pagará la gestión de cobro*. El Comercio Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1364734176?accountid=37408>
- Trigo (2009). *Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en Carteras de Activo Financieros Ilíquidos Emitidos por Empresas*. (Tesis para optar el grado de licenciado en Administración). Recuperado de: <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4068>
- Valle (2010). *Crédito y Cobranzas*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas). Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?q=fcasua%20conrad%20unam%20mx%20apuntes%20interiores%20docs%20opt%20credito%20cobranza>
- Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Ed. Síntesis, Madrid.
- Westerfield, (2010), *Fundamentos de finanzas corporativas*, México DF, México: Miembro de la cámara nacional de la industria.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS COLABORADORES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAIZ

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr(es) colaboradores, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la “ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAÍZ S.A.A SAN ISIDRO 2019”

Quisiera pedirle su colaboración para que conteste las preguntas, que no le lleven mucho tiempo; cabe recalcar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes. Muchas gracias por su colaboración.

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

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	¿Las políticas de créditos implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados?					
2	¿El personal se encuentra involucrado con respecto al otorgamiento a la política de crédito?					
3	¿Se realiza evaluaciones respecto al mercado involucrado?					
4	¿Se capacita al personal sobre los procedimientos de crédito?					
5	¿Se logra identificar los riesgos crediticios antes de implementar los costos de ventas?					
6	¿Se otorga créditos de acuerdo a los ingresos de capital?					
7	¿Los funcionarios de negocios supervisan los créditos otorgados?					
8	¿Se tiene un registro del otorgamiento del crédito?					
9	¿Se aplica adecuadamente la política de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito Raiz.s.a.a?					
10	¿Considera que el sistema de la estructuración de cobranza con respecto a los gestores es la adecuada?					
11	¿Los cronogramas de acuerdo de pago simple se deben aplicar a todo tipo de crédito?					
12	¿En el área de créditos y cobranza, aplican una estrategia para la recuperación de su cartera?					
13	¿La administración examina la importancia de la gestión de cobro?					
14	¿Existe reporteria actualizada de los clientes morosos?					
15	¿Se aplican seguimientos para evaluar el cumplimiento de las gestiones de cartera?					
16	¿Se cuenta con informes para la evaluación del riesgo crediticio?					
17	¿Se ejecutan notificaciones para la deducción de la morosidad?					
18	¿Se sustenta tener una cartera buena?					
19	¿Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera reactiva?					
20	¿Existe un procedimiento para la recuperación de la cartera mayor de 121 días de atraso?					
21	¿Existe un reporte de las cuentas irrecuperables?					
22	¿Se realiza un seguimiento de los estudios externos para la recuperación de la cartera castigada?					


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS Y LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAIZ S.A.A SAN ISIDRO 2019"

Apellidos y nombres del investigador: Maria Bolo Gavilano

Apellidos y nombres del experto: Dr.: Carranza Estela Teodoro

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA	INDICADOR		SI CUMPLE	NO CUMPLE	SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE CREDITOS	POLITICA DE CREDITOS	SITUACION SOCIECONOMICA	Las politicas de creditos implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados.			✓		
			El personal se encuentra involucrado con respecto al otorgamiento a la politica de credito.			✓		
		SITUACION DEL MERCADO OBJETIVOS PERSEGUIDOS	Se realiza evaluaciones respecto al mercado involucrado			✓		
			Se capacita al personal sobre los procedimientos de credito			✓		
	CONDICION DE CREDITOS OTORGAMIENTO DEL CREDITO	FACTORES DE EVALUACION DE RIESGO	Se logra identificar los riesgos crediticios antes de implementar los costos de ventas			✓		
			Se otorga creditos de acuerdo a los ingresos de capital			✓		
		FACTORES DEL OTORGAMIENTO DEL CREDITO	Los funcionarios de negocios supervisan los creditos otorgados			✓		
			Se tiene un registro del otorgamiento del credito			✓		
		RESTRICTIVAS LIBERALES RACIONALES	Se aplica adecuadamente la politica de cobranza en la caja rural de ahorro y credito Raiz.s.a.a			5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca	✓	
			Considera que el sistema de la estructura de cobranza con respecto a los gestores es la adecuada			1 = Nunca 2 = Casi Nunca	✓	
POLITICA DE COBRANZA	INDICE DE ROTACION	Los cronogramas de acuerdo de pago simple se deben aplicar a todo tipo de credito			✓			
		En el área de creditos y cobranza, aplican una estrategia para la recuperacion de su cartera.			✓			
	INDICE DE DIAS EN CARTERA	La administracion examina la importancia de la gestion de cobro			✓			
		Existe reporteria actualizada de los clientes morosos			✓			
POLITICA DE COBRANZA	INDICE DE CUMPLIMIENTO DE GESTION	Se aplican seguimientos para evaluar el cumplimiento de las gestiones de cartera			✓			
		Se cuenta con informes para la evaluacion del riesgo crediticio			✓			
RIESGO DE MOROSIDAD	INDICE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION	Se ejecutan notificaciones para la deducción de la morosidad			✓			
		Se sustenta tener una cartera buena			✓			

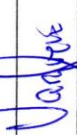
Firma del experto:	 CASTIGO DE LA GESTION DE COBRANZA	INDICE DE COBERTURA	Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera reactiva			
		SANEAMIENTO CONTABLE	Existe un procedimiento para la recuperación de la cartera mayor de 121 días de atraso			✓
		RECUPERACION DE LAS GESTIONES DE COBRANZA	Existe un reporte de las cuentas irrecuperables			✓
			Se realiza un seguimiento de los estudios externos para la recuperación de la cartera castigada			✓
		Fecha	21/06/19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAIZ S.A. SAN ISIDRO 2019"
 Apellidos y nombres del investigador: María Bolo Gavilano
 Apellidos y nombres del experto: Dr. Vasquez Espinoza Juan

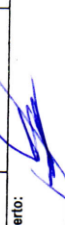
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ADMINISTRACION DE CREDITOS	POLITICA DE CREDITOS	SITUACION SOCIECONOMICA	Las políticas de créditos implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados		✓			
			El personal se encuentra involucrado con respecto al otorgamiento a la política de crédito.		✓			
			Se realiza evaluaciones respecto al mercado involucrado		✓			
	CONDICION DE CREDITOS	EVALUACION DE RIESGO	OBJETIVOS PERSEGUIDOS	Se capacita al personal sobre los procedimientos de crédito		✓		
				Se logra identificar los riesgos crediticios antes de implementar los costos de ventas		✓		
				Se otorga créditos de acuerdo a los ingresos de capital		✓		
				Los funcionarios de negocios supervisan los créditos otorgados		✓		
	POLITICA DE COBRANZA	INDICE DE ROTACION	ORGANIZACION DEL CREDITO	Se tiene un registro del otorgamiento del crédito		✓		
				Se aplica adecuadamente la política de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito Raiz s.a.a		✓		
				Considera que el sistema de la estructuración de cobranza con respecto a los gestores es la adecuada		✓		
POLITICA DE COBRANZA	RIESGO DE MOROSIDAD	EFFECTIVIDAD DE RECUPERACION	Los cronogramas de acuerdo de pago simple se deben aplicar a todo tipo de crédito		✓			
			En el área de créditos y cobranza, aplican una estrategia para la recuperación de su cartera.		✓			
			La administración examina la importancia de la gestión de cobro		✓			
			Existe reportaría actualizada de los clientes morosos		✓			
			Se aplican seguimientos para evaluar el cumplimiento de las gestiones de cartera		✓			
			Se cuenta con informes para la evaluación del riesgo crediticio		✓			
			Se ejecutan notificaciones para la deducción de la morosidad		✓			
Se sustenta tener una cartera buena		✓						

Firma del experto:	 CASTIGO DE LA GESTION DE COBRANZA	INDICE DE COBERTURA	Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera reactiva		
		RECUPERACION DE LAS GESTIONES DE COBRANZA	SANEAMIENTO CONTABLE	Existe un procedimiento para la recuperación de la cartera mayor de 121 días de atraso	✓
			RECUPERACION DE LAS GESTIONES DE COBRANZA	Se realiza un reporte de las cuentas irrecuperables	✓
				Se realiza un seguimiento de los estudios externos para la recuperación de la cartera castigada	✓
		Fecha <u>21 07 19</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
Título de la investigación: "ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAZ S.A. SAN ISIDRO 2019"
Apellidos y nombres del investigador: María Bolo Gavilano
Apellidos y nombres del experto: Dr. Alva Arce Rosal Cesar

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
ADMINISTRACION DE CREDITOS	POLITICA DE CREDITOS	SITUACION SOCIOECONOMICA	Las políticas de créditos implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados			✓		
		SITUACION DEL MERCADO	El personal se encuentra involucrado con respecto al otorgamiento a la política de crédito			✓		
		OBJETIVOS PERSEGUIDOS	Se realiza evaluaciones respecto al mercado involucrado			✓		
		FACTORES DE EVALUACION DE RIESGO	Se capacita al personal sobre los procedimientos de crédito			✓		
	CONDICION DE CREDITOS	FACTORES DEL OTORGAMIENTO DEL CREDITO	Se logra identificar los riesgos crediticios antes de implementar los costos de ventas				✓	
		ORGANIZACION DEL CREDITO	Se otorga créditos de acuerdo a los ingresos de capital				✓	
		RESTRICTIVAS	Los funcionarios de negocios supervisan los créditos otorgados				✓	
		LIBERALES	Se tiene un registro del otorgamiento del crédito				✓	
		RACIONALES	Se aplica adecuadamente la política de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito R.a.s.a				✓	
				Considera que el sistema de la estructuración de cobranza con respecto a los gestores es la adecuada				✓
POLITICA DE COBRANZA	ROTACION DE LA GESTION DE COBRANZA	INDICE DE ROTACION	Los cronogramas de acuerdo de pago simple se deben aplicar a todo tipo de crédito			✓		
		INDICE DE DIAS EN CARTERA	En el área de créditos y cobranza, aplican una estrategia para la recuperación de su cartera.			✓		
		INDICE DE CUMPLIMIENTO DE GESTION	La administración examina la importancia de la gestión de cobro			✓		
	RIESGO DE MOROSIDAD	INDICE DE RIESGO	Existe reporteria actualizada de los clientes morosos				✓	
		INDICE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION	Se aplican seguimientos para evaluar el cumplimiento de las gestiones de cartera				✓	
			Se cuenta con informes para la evaluación del riesgo crediticio				✓	
		Se ejecutan notificaciones para la deducción de la morosidad				✓		
		Se sustenta tener una cartera buena				✓		

Firma del experto: 	CASTIGO DE LA GESTION DE COBRANZA	INDICE DE COBERTURA Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera reactiva			
		SANEAMIENTO CONTABLE Existe un procedimiento para la recuperación de la cartera mayor de 121 días de atraso			✓
		RECUPERACION DE LAS GESTION DE COBRANZA Existe un reporte de las cuentas irrecuperables			✓
		Se realiza un seguimientos de los estudios externos para la recuperación de la Cartera castigada			✓
Fecha: 10.05.17					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
Título de la investigación: "ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Y LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAIZ S.A SAN ISIDRO 2019"
Apellidos y nombres del investigador: María Bolo Gavilano
Apellidos y nombres del experto: Dr.: Cárdenas Savedra Abraham

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ADMINISTRACION DE CREDITOS	POLITICA DE CREDITOS	SITUACION SOCIECONOMICA	Las políticas de créditos implementados en su empresa cumplen con los resultados esperados		✓		
			El personal se encuentra involucrado con respecto al otorgamiento a la política de crédito		✓		
		SITUACION DEL MERCADO	Se realiza evaluaciones respecto al mercado involucrado		✓		
			Se capacita al personal sobre los procedimientos de crédito		✓		
	CONDICION DE CREDITOS	FACTORES DE EVALUACION DE RIESGO	Se logra identificar los riesgos crediticios antes de implementar los costos de ventas		✓		
			Se otorga créditos de acuerdo a los ingresos de capital		✓		
		FACTORES DEL OTORGAMIENTO DEL CREDITO	Los funcionarios de negocios supervisan los créditos otorgados		✓		
	POLITICA DE COBRANZA	ORGANIZACION DEL CREDITO	Se tiene un registro del otorgamiento del crédito		✓		
			Se aplica adecuadamente la política de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito Raiz.s.a.a		✓		
			Considera que el sistema de la estructuración de cobranza con respecto a los gestores es la adecuada		✓		
POLITICA DE COBRANZA	ROTACION DE LA GESTION DE COBRANZA	LIBERALES	Los cronogramas de acuerdo de pago simple se deben aplicar a todo tipo de crédito		✓		
			En el área de créditos y cobranza, aplican una estrategia para la recuperación de su cartera.		✓		
		RACIONALES	La administración examina la importancia de la gestión de cobro		✓		
			Existe reportera actualizada de los clientes morosos		✓		
	RIESGO DE MOROSIDAD	INDICE DE ROTACION	Se aplican seguimientos para evaluar el cumplimiento de las gestiones de cartera		✓		
			Se cuenta con informes para la evaluación del riesgo crediticio		✓		
			Se ejecutan notificaciones para la deducción de la morosidad		✓		
	INDICE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION	INDICE DE CUMPLIMIENTO DE GESTION	Se sustenta tener una cartera buena		✓		
					✓		
					✓		

	INDICE DE COBERTURA	Se cumple con los procedimientos administrativos para la recuperación de la cartera reactiva	/	
	SANEAMIENTO CONTABLE	Existe un procedimiento para la recuperación de la cartera mayor de 121 días de atraso	/	
CASTIGO DE LA GESTION DE COBRANZA	RECUPERACION DE LAS GESTIONES DE COBRANZA	Existe un reporte de las cuentas irrecuperables	/	
		Se realiza un seguimiento de los estudios externos para la recuperación de la cartera castigada	/	
Firma del experto:		Fecha 23/06/19		

[Handwritten Signature]

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, 19 de Diciembre del 2018

Señor(es)

Universidad César Vallejo –Sede Lima Norte

De mi mayor consideración

CAJA RAIZ con RUC N°20425724119, da la autorización a la Sta. Maria Bolo Gavilano, identificada con DNI N°46923165, estudiante de la Facultad Ciencias Empresariales de La Escuela Profesional De Administración, para que dé inicio a la investigación pertinente para desarrollar su tesis titulada " ADMINISTRACION DE CREDITO Y LA GESTION DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAIZ S.A.A, SAN ISIDRO,2019 "

Por medio del presente se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,




MARIO CAMPARA LOPEZ
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
MARIO CAMPARA LOPEZ
DNI: 10285490

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1: ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS Y LA GESTION DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO RAZ S.A.A SAN ISIDRO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES																																									
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la Administración de créditos y la gestión de cobranza en la caja rural, de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A) ¿Cómo la política de créditos se relaciona con la rotación de la gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz S.A.A, distrito San Isidro, 2019?</p> <p>B) ¿Cómo la condición del créditos se relaciona con el riesgo de morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019?</p> <p>C) ¿Cómo la política de cobranza se relaciona con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la Administración de créditos y la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Determinar la relación de la política de créditos con la rotación de la gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz S.A.A, San Isidro, 2019</p> <p>B. Determinar la relación de la condición del crédito con el riesgo de morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019</p> <p>C. Determinar la relación entre la política de cobranza con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre la administración de créditos y la gestión de cobranza en la caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A, San Isidro, 2019</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁. Existe relación entre la política de créditos con la rotación de la gestión de cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro., 2019</p> <p>H₂ Existe relación entre la condición de crédito con el riesgo de morosidad en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019</p> <p>H₃ Existe relación entre la política de cobranza con el castigo de la gestión de cobranza en la Caja Rural de ahorro y crédito raíz S.A.A San Isidro, 2019.</p> <p>1.-Variable 1</p> <p>ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS Según Santandreu (2002) sostienen que: La Administración de créditos tiene una relación directa con dar inicio a las operaciones de ventas y créditos de una empresa, identificar rigurosamente el crédito, es decir, reducir riesgo, optar por aquellas fuentes financieras más económicas para el sostenimiento del plazo de cobro y realizar un exhaustivo y riguroso control del seguimiento de los cobros con el fin de no estrangular la liquidez de la empresa (p. 14).</p> <p>2.-Variable 2</p> <p>GESTIÓN DE COBRANZA</p> <p>Según Gitman (2012), menciona lo siguiente : La Gestión de Cobranza, es importante en el ciclo de conversión del efectivo por medio del cobro. La primera parte del periodo promedio de cobro implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos. El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. (p. 559)</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (1): Administración de créditos en la caja rural de ahorro y créditos raíz S.A.A, San Isidro, 2019.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="width: 25%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 10%;">ÍTEMS</th> <th style="width: 40%;">ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">I. Política de créditos</td> <td rowspan="3">1.1 situación socio-económica. 1.2 Situación del mercado. 1.3 Objetivos perseguidos.</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td rowspan="2">ITEMS I=3 Total=11</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">II. Condición de Crédito</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">III. Política de Cobranza</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td rowspan="3">INDICES 5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2.1Factores de evaluación de riesgo. 2.2 Factores del otorgamiento del crédito. 2.3 Organización del crédito</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>3.1 Restrictivas 3.2 Liberales 3.3 Racionales</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE: (2) La gestión de Cobranza en la caja rural de ahorro y crédito raíz .S.A.A San Isidro, 2019</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="width: 25%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 10%;">ÍTEMS</th> <th style="width: 40%;">ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">IV. Rotación de la gestión de cobranza</td> <td rowspan="3">4.1 Índice de Rotación. 4.2 Índice de días en cartera 4.3 Índice de cumplimiento de gestión.</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td rowspan="3">ITEMS I=3 Total=11 INDICES</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">V. Riesgo de morosidad</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">VI. Castigo de la gestión de cobranza</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td rowspan="3">5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5.1Índice de riesgo 5.2 Índice la efectividad de recuperación. 5.3 Índice de cobertura</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6.1 Saneamiento Contable 6.2 Recuperación de las gestiones de cobranza.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	I. Política de créditos	1.1 situación socio-económica. 1.2 Situación del mercado. 1.3 Objetivos perseguidos.	4	ITEMS I=3 Total=11	II. Condición de Crédito	4	III. Política de Cobranza	3	INDICES 5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca		2.1Factores de evaluación de riesgo. 2.2 Factores del otorgamiento del crédito. 2.3 Organización del crédito			3.1 Restrictivas 3.2 Liberales 3.3 Racionales		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	IV. Rotación de la gestión de cobranza	4.1 Índice de Rotación. 4.2 Índice de días en cartera 4.3 Índice de cumplimiento de gestión.	4	ITEMS I=3 Total=11 INDICES	V. Riesgo de morosidad	4	VI. Castigo de la gestión de cobranza	3	5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca		5.1Índice de riesgo 5.2 Índice la efectividad de recuperación. 5.3 Índice de cobertura			6.1 Saneamiento Contable 6.2 Recuperación de las gestiones de cobranza.	
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																																									
I. Política de créditos	1.1 situación socio-económica. 1.2 Situación del mercado. 1.3 Objetivos perseguidos.	4	ITEMS I=3 Total=11																																									
II. Condición de Crédito		4																																										
III. Política de Cobranza		3	INDICES 5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca																																									
	2.1Factores de evaluación de riesgo. 2.2 Factores del otorgamiento del crédito. 2.3 Organización del crédito																																											
	3.1 Restrictivas 3.2 Liberales 3.3 Racionales																																											
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																																									
IV. Rotación de la gestión de cobranza	4.1 Índice de Rotación. 4.2 Índice de días en cartera 4.3 Índice de cumplimiento de gestión.	4	ITEMS I=3 Total=11 INDICES																																									
V. Riesgo de morosidad		4																																										
VI. Castigo de la gestión de cobranza		3		5.Siempre 4.Casi siempre 3.Avees 2.Casi nunca 1.Nunca																																								
	5.1Índice de riesgo 5.2 Índice la efectividad de recuperación. 5.3 Índice de cobertura																																											
	6.1 Saneamiento Contable 6.2 Recuperación de las gestiones de cobranza.																																											

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CONTROL DE ASESORÍAS	Código : 001-PP-PR-02.02
		Versión : 01
		Fecha : 20-06-2019
		Página : 1 de 1

1. DATOS GENERALES

Filial / sede:	LIMA NORTE	Período académico:	2019-II
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN	Ciclo: X	X
Docente:	DR. TEDODORO CARRANZA ESTELA	E-mail:	tcarranza@ucv.edu.pe

N°	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la sesión
1	BOLD GAVILANO MARIA	06/09/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	ANALIZA LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS QUE FUNDAMENTAN LA ELABORACIÓN DEL DR.
2	BOLD GAVILANO MARIA	13/09/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	APLICA LAS PROPIEDADES MÉTRICAS DE VALDEZ, CONFIDENCIA
3	BOLD GAVILANO MARIA	20/09/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
4	BOLD GAVILANO MARIA	27/09/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
5	BOLD GAVILANO MARIA	04/10/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
6	BOLD GAVILANO MARIA	11/10/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	APLICA EL PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE SUS DATOS
7	BOLD GAVILANO MARIA	18/10/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	II JORNADA DE SUSTENTACION
8	BOLD GAVILANO MARIA	25/10/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	ORGANIZA LOS RESULTADOS Y LOS DESCRIBE
9	BOLD GAVILANO MARIA	01/11/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	ANALIZA LOS RESULTADOS Y LOS DISCUTE CON LOS ANTECEDENTES DE SU INVESTIGACIÓN
10	BOLD GAVILANO MARIA	08/11/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	ELABORA LAS CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
11	BOLD GAVILANO MARIA	15/11/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
12	BOLD GAVILANO MARIA	22/11/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
13	BOLD GAVILANO MARIA	29/11/2019	8 p.m. a 9:40p.m.	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS



 Firma del docente

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SOC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------