

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Riesgo crediticio y gestión de cobranza en la
Caja Rural De Ahorro y Crédito del Centro S. A.
Periodo 2023**

Melissa Milagros Hinostroza Ramirez
Astrid Helen Orihuela Peinado
Herlez Rashuaman Sapallanay

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 19 de Junio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Riesgo Crediticio y Gestión de Cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. Periodo 2023

Autores:

1. Melissa Milagros Hinostraza Ramirez – EAP. Administración
2. Astrid Helen Orihuela Peinado – EAP. Administración
3. Herlez Rashuaman Sapallanay – EAP. Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 20 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez

0000-0001-9806-6419

Dedicatoria

A Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta, a mis queridos padres por el apoyo incondicional, a mi bebé por ser fuente de inspiración y mi motor en la vida, a mi amor bonito, aunque no estés físicamente presente, tu espíritu y tu inspiración han sido mi fuerza para seguir adelante en todo momento.

Melissa

A mi familia por todo su apoyo incondicional, espero les sirva de ejemplo de que todo es posible y todo se puede lograr.

Herlez

A mis padres por todo el apoyo incondicional brindado en todos estos años, a mi pequeña que es el motivo de salir adelante todos los días, a Dios por brindarme salud.

Astrid

Agradecimientos

Damos gracias a la Universidad Continental por brindarnos un espacio de formación y transformación personal y profesional.

También agradecemos a la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., ya que nos dio la oportunidad y nos brindó el espacio de desarrollo profesional para la ejecución del presente estudio científico.

De igual manera, damos gracias a nuestro asesor Ma. Pedro Bernabé Venegas Rodríguez, por el apoyo y ser guía para el avance de los objetivos universitarios.

Y, por último, a todos mis compañeros de la universidad les agradecemos de todo corazón por su inquebrantable apoyo y por compartir esta travesía académica. Su amistad, colaboración y entusiasmo han sido un pilar fundamental en este logro.

Las autoras

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción	ix
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	2
1.1. Delimitación de la Investigación	2
1.1.1. Espacial.....	2
1.1.2. Temporal.....	2
1.1.3. Conceptual.....	2
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Específicos.....	6
1.4. Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Justificación de la Investigación	7
1.5.1. Justificación Teórica.....	7
1.5.2. Justificación Práctica.....	8
1.5.3. Justificación Metodológica.....	8
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes de Investigación.....	9

2.1.1. Artículos Científicos.....	9
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	11
2.2. Bases Teóricas	14
2.1.2 Teoría del Riesgo Crediticio.....	14
2.2.2. Teoría de la Gestión de Cobranza.....	19
2.3. Definición de Términos Básicos.....	22
Capítulo III: Hipótesis y Variables	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1 Hipótesis General.....	24
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	24
3.2. Identificación de Variables	24
3.2.1. Variable 1: Riesgo Crediticio.....	24
3.2.2. Variable 2: Gestión de Cobranza.....	25
3.3. Operacionalización de Variables	25
Capítulo IV: Metodología	29
4.1. Enfoque de la Investigación.....	29
4.2. Tipo de Investigación.....	29
4.3. Nivel de Investigación	29
4.4. Métodos de Investigación	29
4.5. Diseño de Investigación.....	30
4.6. Población y Muestra	30
4.6.1. Población.....	31
4.6.2. Muestra.....	31
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	31
4.7.1. Técnicas.....	32

4.7.2. Instrumentos.....	32
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos	34
4.8.1. Análisis Descriptivo.....	34
4.8.2. Análisis Inferencial.	35
4.8.3. Prueba de Hipótesis.....	35
Capítulo V: Resultados	36
5.1. Trabajo de Campo.....	36
5.2. Descriptivos	36
5.3 Contrastación de Hipótesis	50
5.3.1 Hipótesis General.....	50
5.3.2 Hipótesis Específica 1.....	51
5.3.3 Hipótesis Específica 2.....	52
5.3.4 Hipótesis Específica 3.....	54
5.3.5 Hipótesis Específica 4.....	55
5.4 Discusión de Resultados	56
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	65
Referencias.....	66

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	26
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
Tabla 3. Diseño de instrumento Riesgo crediticio y Gestión de cobranza	33
Tabla 4. Resultados generales de la variable: Riesgo Crediticio	36
Tabla 5. Resultados de la dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio.....	38
Tabla 6. Resultados de la dimensión 2: Políticas de Riesgo.....	39
Tabla 7. Resultados de la dimensión 3: Análisis de Créditos	41
Tabla 8. Resultados generales de la variable: Gestión de Cobranza.....	42
Tabla 9. Resultados de la dimensión 1: Prevención	44
Tabla 10. Resultados de la dimensión 2: Cobranza	45
Tabla 11. Resultados de la dimensión 3: Recuperación	47
Tabla 12. Resultados de la dimensión 4: Extinción.....	48
Tabla 13. Contrastación de hipótesis general	50
Tabla 15. Contrastación de hipótesis específica 2	53
Tabla 16. Contrastación de hipótesis específica 3	54
Tabla 17. Contrastación de hipótesis específica 4	55

Lista de Figuras

Figura 1. Síntesis de las variables de estudio según las teorías adoptadas.	3
Figura 2. Resultados de la variable: Riesgo Crediticio por niveles.	37
Figura 3. Resultados de la dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio.	38
Figura 4. Resultados de la dimensión 2: Políticas de Riesgo.	40
Figura 5. Dimensión 3: Análisis de Créditos.	41
Figura 6. Resultados de la variable gestión de cobranza por niveles.	43
Figura 7. Dimensión 1: Prevención	44
Figura 8. Resultados de la dimensión 2: Cobranza.....	46
Figura 9. Resultados de la dimensión 3: Recuperación.	47
Figura 10. Resultados de la dimensión 4: Extinción.....	49

Resumen

El presente quehacer científico, tuvo por objetivo general: Establecer la relación que existe entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023. Investigación que nació de la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023? Metodológicamente, fue una investigación de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional. Se empleó, fundamentalmente, el método científico, pero también se utilizó el método descriptivo, de diseño descriptivo correlacional. Para la cristalización del presente trabajo científico, se consideró una muestra de 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. pertenecientes a la agencia de la provincia de Chupaca y Huancayo. Se concluyó que, existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, según la correlación positiva de 0,683, con una Sig. (significancia asintótica) de 0,001 menor a 0.05, con un nivel de confianza de 95% a través de la prueba estadística de Rho de Spearman.

Palabras clave: Riesgo, crédito, gestión, colección, caja rural.

Abstract

The general objective of this scientific work was: To establish the relationship that exists between Credit Risk and Collection Management in the Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. period 2023. This research was born from the question: What is the relationship between credit risk and collection management at Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. for the period 2023? Methodologically, it was an applied research, with a descriptive correlational level. The scientific method was used, fundamentally, but the descriptive method was also used, with a descriptive correlational design. For the crystallization of the present scientific work, a sample of 81 collaborators of Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. belonging to the agency of the province of Chupaca and Huancayo was considered. It was concluded that there is a positive and significant relationship between Credit Risk and Collection Management in Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. period 2023, according to the positive correlation of 0.683, with a Sig. (asymptotic significance) of 0.001 less than 0.05, with a confidence level of 95% through Spearman's Rho statistical test.

Key words: Risk, Credit, Management, Collection, Caja Rural.

Introducción

A nivel internacional, Medina (2018) sostiene que, en Ecuador, la Superintendencia de Bancos y Seguros ha anunciado un incremento en los créditos bancarios de 1,75 puntos porcentuales entre octubre de 2020 y de 3,61% en 2021; de igual forma, se identificó que en entrevistas con empleados del departamento de cobranzas y créditos en los bancos Rumiñahui, Guayaquil, Machala, Pacífico, Bolivariano, e Internacional, destacaron el aumento de créditos tanto por personas naturales como jurídicas.

De acuerdo con Notimex (2017), los dos bancos en México que más quejas recibieron por tener políticas de cobranza opresivas fueron Santander y BBVA, concentrando 28.9% del total de quejas anotadas en la asamblea nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, que en ese momento eran 28,220. La mayoría de los clientes del área (77%, o 21.666) estaban con bancos múltiples, mientras que el 13%, o 3.729, estaban con sociedades financieras de objeto múltiple no reguladas; los bancos restantes eran los siguientes: Citibanamex (3,362), Mercantil del Norte (2,833), Azteca (2,184), y Santander (4,742). Por tanto, se concluyó que el aumento de estas cifras se había debido a medidas insuficientes.

La inadecuada gestión de cobro por parte de los dirigentes de estas organizaciones se identificó como un factor contribuyente para incrementar el riesgo crediticio, variable abordada en el estudio, pues acusaciones de mala conducta grave, incluido el maltrato a los clientes, las amenazas a los clientes y a sus familias si no pagaban sus deudas, y la congelación de las cuentas bancarias y/o el empleo de los clientes si no pagaban, así como la autoridad de los directivos para emitir cartas notariales falsificadas y presionar a los clientes morosos connotó deficiencia en la gestión de cobros.

A nivel nacional, la SUNAT (2019), hizo efectiva la liquidación de inmuebles en Lima que habían sido embargados a clientes morosos que adeudaban un total de S/. 9 056 122,57; estos inmuebles incluían fábricas, oficinas, gimnasios, tiendas y hasta colegios.

Debido a que los clientes no deseaban cumplir con la morosidad ni acogerse a las facilidades de recuperación que el banco les otorga para normalizar su situación y luego continuar con las diversas modalidades de crédito que el banco tiene a su disposición, se optó por la cobranza coactiva como el método más efectivo y rápido para recuperar el dinero prestado a los clientes morosos.

Las empresas de hoy en día existen en un mundo globalizado y en constante evolución como la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro de Perú, que lleva siete años funcionando y está considerada como la principal organización microfinanciera del país.

La información de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro se utilizará como base para la realización de este trabajo. Por tratarse de un tema permanente por situaciones difíciles continuas de las organizaciones financieras, se recabaron datos de morosidad crediticia de las microempresas en 2017 y 2018. Para 2018, las tasas de interés de las microempresas se vieron afectadas por el 2,82 por ciento de morosidad por riesgo de Previsiones. Debido a su necesidad, la entidad financiera concede un peso significativo al riesgo de crédito.

Las cuentas incobrables sirven como métrica para mostrar qué parte de su cartera se encuentra en situación de riesgo. La incapacidad de cobrar las cuentas vencidas se ha convertido en una importante fuente de estrés para muchos bancos. Un gran porcentaje de cuentas vencidas es, por tanto, una preocupación importante que podría amenazar la salud a largo plazo de la institución financiera y de todo el sistema financiero. El índice de morosidad evalúa toda la cartera de préstamos y hace un seguimiento de los créditos atrasados y de los prestatarios y contrapartes con mal crédito, todo lo cual contribuye al índice de morosidad.

Por ejemplo, en 2017, había 95 clientes en cartera vencida, y en 2018, ese número creció a 151 clientes, lo que derivó en incumplimientos de recuperación; ya que para el año 2018, aumentaron 56 clientes en cartera vencida de crédito; otro factor interno es que los analistas de crédito no realizan adecuadamente las evaluaciones de crédito y distribuyen mal los montos de

los créditos proporcionados a los usuarios, afectando a la empresa porque ya no recuperan su capital.

Por ello, se recomendó implementar un sistema de gestión de cobranza que permita a los gestores agilizar la recuperación de los fondos y disminuir el índice de morosidad. Asimismo, también contribuirá con la prevención del riesgo de crédito al proporcionar una herramienta de gestión administrativa y financiera.

Por todo lo expuesto, el presente estudio está dividido en V Capítulos, que se desglosan en las siguientes páginas.

Las autoras

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

Este capítulo se detalla el contexto del problema y las delimitaciones tanto espacial, temporal y conceptual; también, se formula el problema y se plantea los objetivos de la investigación. Por otra parte, se describe la justificación teórica, práctica y metodológica.

1.1. Delimitación de la Investigación

El presente estudio científico permitió demarcar la unidad de análisis mediante la especificación del tiempo, espacio y conceptos teóricos bajo los cuáles se abordó el problema.

1.1.1. Espacial.

La investigación se realizó en todas las agencias de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. (CRAC), que desarrolla su actividad financiera en la provincia de Huancayo y Chupaca; actualmente cuenta con seis agencias.

1.1.2. Temporal.

El periodo en el que se realizó esta investigación fue entre los meses de julio y septiembre de 2023, tiempo en el que se desarrollan las labores y actividades de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A (CRAC).

1.1.3. Conceptual.

El estudio se realizó usando la teoría de Morales y Morales (2014) respecto a la variable de *gestión de cobranza*, mientras que la variable *riesgo crediticio* se trabajó con la teoría Apaza y Álvarez (2019); toda vez, que el estudio buscó establecer la relación entre el riesgo crediticio y gestión de cobranza. En la figura 1 se sintetiza gráficamente la delimitación conceptual basado en los autores en mención.



Figura 1. Síntesis de las variables de estudio según las teorías adoptadas.
Nota. Adaptado de Crédito y Cobranza, por Morales y Morales, 2014.

1.2. Planteamiento del Problema

Dado que la calidad de la cartera de créditos es el principal activo de cualquier entidad financiera, que a menudo se ve perjudicada por la ausencia de un plan de gestión de cobros, nació esta investigación para demostrar por qué las instituciones financieras están sujetas al riesgo de crédito; y, cómo este, a la vez, provoca consecuencias negativas como la falta de liquidez en su institución.

Una vez aprobado un préstamo, la entidad financiera debe encontrar la manera de recuperar el dinero del prestatario, ya que la deuda suele estar en mora. Aquí es donde surgen los riesgos crediticios como la insuficiencia de fondos o la aplicación incorrecta de los mismos, como resultado de políticas crediticias poco rigurosas y análisis descuidados por parte de los analistas. Entonces, pueden surgir riesgos crediticios, como una capacidad de recuperación insuficiente y una aplicación inadecuada de los fondos; esto como resultado de una normativa crediticia demasiado flexible y una evaluación inadecuada por parte de los analistas.

Es frecuente que una de las partes se aproveche de la confianza que existe entre ellas y cumpla su promesa de pagar las cuotas de crédito. Hay ciertos clientes que esperan hasta el final del plazo del crédito antes de pagar el importe total del crédito o el importe total de la deuda,

debido a que la coyuntura económica actual es desfavorable para que las personas obtengan beneficios o reinviertan dinero debido al impacto generalizado de la COVID - 19.

No obstante, la agencia de cobros debe intervenir, pues su falta de recuperación de la deuda vencida ocasiona pérdidas a la entidad financiera. Caja Centro (CRAC) se distingue como la institución financiera que está más cercana de sus clientes por el asesoramiento individualizado que proporciona, así como por la formación gratuita que imparte a los usuarios.

Es así como, bajo el análisis de Caja Centro (CRAC), se pudo observar que a los miembros de otros departamentos se les encomendó la tarea de cobrar créditos con estados atrasados; además de sus tareas habituales, debían mantener una comunicación constante con los morosos y llamar a las puertas de sus negocios para interesarse por las cuentas atrasadas.

Los cobros eran un caos, así que tenían que dejarlos en suspenso mientras se ocupaban de sus asuntos. Los cobros a clientes morosos quedaron en suspenso hasta principios de 2022, cuando se creó un nuevo departamento de *call center* y se contrató a gestores cuya única responsabilidad era el preaviso y aviso de las fechas de vencimiento de las cuotas de crédito.

Dado que la calidad de la cartera de créditos es el principal activo de cualquier organización financiera, es fácil ver por qué son vulnerables al riesgo de crédito, y cómo esto a su vez provoca problemas de falta de liquidez. Entonces, si el activo más valioso de un banco es su cartera de préstamos, es esencial centrarse en la investigación de la morosidad. Cuando una institución financiera concede un crédito a un cliente y este lo incumple, la institución se enfrenta a riesgos de crédito, debido a las prácticas de préstamo poco rigurosas que ha adoptado y a la baja calidad crediticia de su cartera de préstamos.

Los riesgos crediticios, como la insuficiencia de fondos o un préstamo mal dirigido, pueden materializarse como resultados de normas de préstamo liberales bajo un análisis deficiente.

En este sentido, Medina (2018) afirma que, desde octubre de 2018 hasta marzo de 2022, los créditos bancarios en Ecuador aumentaron en 1,75 puntos porcentuales según lo registrado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del país, específicamente, de 1,75 puntos porcentuales en octubre de 2014 a 3,61 puntos porcentuales en 2015 en los créditos bancarios.

Sin embargo, no tenían la solvencia suficiente para efectuar las recuperaciones de las fechas previstas; no obstante, las cuentas de ingresos de la empresa demuestran que carecían de los recursos financieros necesarios para efectuar las recuperaciones en las fechas de vencimiento. Los altos niveles de morosidad se atribuyeron a una combinación de factores, entre ellos la recesión que experimentaba el país en ese momento, que provocó una caída de las ventas y un aumento de las cuentas por cobrar y de los inventarios, así como de los recargos arancelarios a un grado de criminalidad muy malo.

Por ello, se concluyó que la mala gestión de cobranza por parte de los administradores de estas entidades fue un factor que contribuyó al incremento de estas cifras, siendo algunas de las faltas más atroces el maltrato a los clientes, las amenazas a los clientes y familiares en caso de que no cumplieran con cancelar sus créditos, y el alivio de su crédito. Pero, los clientes empezaron a poner excusas y a negarse a pagar las letras, lo que ralentizó los cobros y acabó provocando que los clientes cortaran toda comunicación con la empresa.

Los riesgos crediticios y la gestión de cobranza son cruciales, ya que implica convertir en efectivo las cuentas por cobrar de una empresa. Esto requiere una labor diligente y eficaz por parte de la empresa. No hacer frente a las consecuencias de una mala gestión del crédito puede llevar a la quiebra personal y/o a la insolvencia de la empresa. Muchos empresarios se sorprenden al descubrir que el dinero que creían a buen recaudo en el banco ha desaparecido sin dejar rastro, apareciendo sólo como un número en los libros y una partida en los estados financieros de cuentas por cobrar.

Villaseor (2019) menciona que “los riesgos crediticios y cobros pueden resultar difícil para una entidad financiera. Ya que, las investigaciones sobre los factores que conducen a la quiebra de una empresa suelen apuntar a procedimientos de cobro ineficaces o inexistentes” (p. 216).

Por ello, es crucial que una entidad financiera cuente con una administración eficaz de créditos y cobros para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo. Una gestión inadecuada del crédito puede provocar dificultades financieras que, si no se resuelven, pueden llevar a la empresa a la quiebra. Por tal motivo, se planteó tanto el problema general como los problemas específicos.

1.3. Formulación del Problema

Expresada la situación del problema, se procedió a formular el problema en forma de interrogante a nivel general y específico. Una forma simplificada y detallada que logra visualizar el problema, el objetivo y la hipótesis, se ubica en la matriz de consistencia que se adjuntó en los apéndices.

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo crediticio y gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y la prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?
- ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y la cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?
- ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y la recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?

- ¿Qué relación existe entre el riesgo crediticio y la extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

Mencionada la situación problemática, se procede a formular el objetivo general y luego los objetivos específicos.

1.4.1. Objetivo General.

Establecer la relación que existe entre el riesgo crediticio y gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.
- Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.
- Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.
- Determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

1.5. Justificación de la Investigación

Se discute la importancia de realizar esta investigación, que pretende establecer una conexión entre las variables en estudio.

1.5.1. Justificación Teórica.

La investigación se realizó en la financiera CRAC del Centro y es muy útil, ya que se buscó concienciar de que el riesgo de crédito puede amenazar la viabilidad de una empresa y dificultar la consecución de su objeto social; entre otras cosas, disminuyendo la liquidez, dañando la reputación de la empresa, reduciendo los beneficios y, en ocasiones, acarreado

pérdidas monetarias que deben ser cubiertas con el capital social. Según Pérez (2017), este riesgo puede mitigarse gradualmente con la ayuda de una gestión de cobro eficaz.

1.5.2. Justificación Práctica.

Debido a que la investigación se fundamenta en el método científico y como referencia a las empresas que utilizan el crédito en sus operaciones, pueden ver caer sus resultados como consecuencia del crédito en sus operaciones y convertirse en objetivo de empresas que buscan ventajas competitivas y proporcionar a las empresas rivales algo que utilizar como moneda de cambio.

Como se pudo observar, se han creado plataformas para facilitar el acceso a la información de una empresa antes de conceder un crédito, ya que esto es lo más habitual en las empresas dedicadas a otorgar préstamos. Tener en cuenta y comprender la importancia de la gestión de cobros es esencial para desarrollar procedimientos claros y minuciosamente probados que puedan ayudar en el cobro de efectivo y favorecer los intereses de la empresa.

1.5.3. Justificación Metodológica.

En cuanto a la perspectiva metodológica, es importante porque los instrumentos para medir la relación que existe entre el riesgo crediticio y gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, constituirán una herramienta que puede servir a otras investigaciones o aplicarlas a coyunturas similares en contextos diversos para que se conviertan en antecedente para otros estudios con variables similares.

Además, será relevante porque el estudio se desarrollará considerando técnicas, instrumentos y métodos propios del análisis de la administración. Los mismos que servirán posteriormente a estudios en las líneas de investigación ya señaladas, para utilizar adecuadamente una estructura metodológica que contribuya con el estudio de estas variables de estudio.

Capítulo II: Marco Teórico

Este capítulo consta de dos partes principales: (a) los antecedentes, y (b) los fundamentos teóricos en los que se basan las hipótesis del estudio y los instrumentos utilizados para medirlas.

2.1. Antecedentes de Investigación

Sobre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, no se realizaron investigaciones específicas, tanto a nivel internacional, nacional y local. Sin embargo, sí existen algunos estudios científicos de temáticas vinculadas.

2.1.1. Artículos Científicos.

Lapo et al. (2021) realizaron el artículo de investigación: *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la estructura de capital y el riesgo crediticio en la rentabilidad de la banca privada ecuatoriana mediante modelado de sendas. En este estudio se utilizó la metodología del enfoque cualitativo, donde la muestra la constituyó 504 observaciones de siete bancos ecuatorianos entre los años 2012 y 2017. Se estimó un modelo de sendas PLS-SEM, concluyendo que incentivan a los ejecutivos de los bancos a reforzar los procedimientos de gestión de riesgos para optimizar las opciones de estructura de capital que aumentan los beneficios.

En el mismo año, Mogollón (2021) realizó el estudio: *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A.* Tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera de la empresa, teniendo como referente la eficiencia de los trabajadores que la realizan, la identificación de los procesos deficientes que ocasionan riesgos internos relevantes y afectan de forma negativa en el alcance de objetivos y la implementación de políticas de cobranza para cuidar los recursos financieros de la empresa. La metodología empleada fue bajo el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo.

Concluyó que una gestión eficaz de los cobros influye en los resultados de una empresa en términos de antigüedad de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, Vilca y Torres (2021) ejecutaron el artículo científico: *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno*. Propusieron como objetivo diagnosticar la relación que existe entre la Gestión del riesgo crediticio con el índice de morosidad en la empresa *Mi Banco*. La metodología empleada fue el cuantitativo, de tipo no experimental, donde la muestra la conformaron 122 trabajadores. Concluyeron que la correlación entre la gestión del riesgo de crédito y la tasa de morosidad es $Rho = -0,467$, lo que indica una relación moderadamente negativa; y, la $p = 0,000$ inferior a $0,05$, lo que sugiere la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Se comprende que los dos factores están fuertemente correlacionados entre sí.

Tenemea et al. (2020) realizaron el artículo científico: *Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19*. Tuvieron como objetivo diseñar un plan de gestión de riesgos de crédito de consumo en el sector financiero popular y solidario para la toma de decisiones, frente a distintas realidades durante la pandemia COVID-19. La metodología empleada fue la cuantitativa, de tipo descriptiva no experimental, la muestra estuvo compuesta por elementos bibliográficos y 21 entidades del sistema financiero a quienes se les brindó la encuesta como instrumento de investigación. Concluyeron que, a pesar de contar con una estructura capaz de mitigar los riesgos de liquidez durante la crisis sanitaria, ha quedado claro que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) deben reforzar las medidas tomadas durante la recesión económica experimentada por todos los sectores de la economía para frenar la reducción del riesgo de la cartera de créditos, causada por la ausencia del cumplimiento en las recuperaciones.

Seguidamente, Cedeño y Palma (2020) realizaron la investigación: *Gestión de riesgo de crédito, para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio*

Ltda. Tuvieron como objetivo analizar la gestión de riesgo de crédito para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito de la Cooperativa Comercio Ltda. La metodología empleada fue de carácter explicativa. Concluyeron que el proceso de cobro está gestionado por un único departamento en la sede corporativa. Asimismo, que el sistema de cobro se gestiona de forma centralizada, pero debe ampliarse a las agencias, en particular a la del cantón de Chone, que es la que tiene más dificultades con los préstamos morosos.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

Vivanco (2022) realizó la tesis: *La gestión financiera y el riesgo crediticio de una caja municipal de ahorro y crédito en Ayacucho, 2021*. En este estudio, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión financiera y riesgo crediticio. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, donde la muestra la conformó seis (6) estados financieros trimestrales de la empresa del año 2021 y los instrumentos empleados fueron la guía de observación y la ficha de cotejo. En conclusión, sugieren un vínculo débil entre la gestión financiera y el riesgo de crédito, debido a que la primera es el resultado directo de una preparación cuidadosa, mientras que el segundo se oculta más insidiosamente.

En el mismo año, Aguirre (2022) realizó la tesis: *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de una empresa del rubro financiero*. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de la empresa ABC, banco de la Microempresa S.A., Agencia Canto Grande, en el periodo 2019. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, de método inductivo deductivo. Tuvo como propósito plantear nuevos procedimientos operativos y de control para mitigar los riesgos de crédito en la empresa. Aplicaron todas las metodologías de gestión y control, analizando y verificando las herramientas de evaluación. Los resultados mostraron que, sí existen una relación entre una buena gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de la empresa ABC, banco de la Microempresa S.A., Agencia Canto Grande, en el periodo 2019.

Mientras que, Muñoz (2020) realizó la investigación: *Gestión financiera que minimice el riesgo crediticio de BanEcuador sucursal Babahoyo*. Tuvo como objetivo determinar los principales inconvenientes que se presenta en la gestión financiera del BanEcuador de la agencia de la ciudad de Babahoyo. La metodología empleada fue de tipo exploratorio; para ello se tuvo dos cuestionarios orientados a las unidades de observación. Concluyó que, con más de 3.000 consumidores en cartera vencida y reconocidas falencias en el talento humano para las responsabilidades de cobranza y colocación de créditos, el riesgo crediticio de la institución es insuficiente. Para finalizar, se recomienda a la gerencia organizacional de BanEcuador implementar una estrategia para mejorar la gestión del riesgo crediticio dentro del departamento financiero.

Por otro lado, Montalvo (2020) realizó la tesis: *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Tuvo como finalidad analizar la influencia de la gestión de cobranza de las empresas de cobranza encargadas de recuperar la cartera castigada del Banco Falabella Perú, en el año 2019. La metodología empleada fue de enfoque mixto y de diseño no experimental transversal, la muestra la conformó 33 trabajadores, a quienes se les realizó el cuestionario como instrumento de investigación. Se concluyó que, en el año 2019 fue clave para las agencias de cobranza encargadas de recuperar la cartera castigada del Banco Falabella, debido a la importancia de la fijación de objetivos, el control de la documentación y el proceso de cobranza.

Díaz (2019) realizó la investigación: *Auditoría administrativa para mejorar la Gestión de cobranzas de la Empresa Servicio de Cobranzas Integrales B & S S.A.C. de la Sede Pimentel – 2018*. Tuvo como propósito proponer un plan de auditoría administrativa para aliviar la gestión de cobranzas de la empresa servicio de cobranzas integrales B&S S.A.C. La metodología empleada de enfoque cuantitativa, donde la muestra estuvo compuesta por 70 colaboradores y el instrumento empleado fue el cuestionario. Se concluyó que la propuesta se

basaba en las cuatro fases del proceso administrativo: planificación, organización, gestión y control.

Arratia (2021) desarrolló un estudio científico titulado: *Gestión de cobranzas en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C, distrito San Luis 2021*. Se desarrolló con la intención fundamental de establecer si la gestión de las cuentas por cobrar influye o no en la existencia del riesgo de crédito en la empresa Maestranza Hidráulica Per S.A.C., ubicada en el distrito de San Luis, 2021. El estudio que se realizó para este trabajo fue fundamental y explicativo, y se empleó un diseño transversal que no incluyó experimentos. Todos los empleados de Maestranza Hidráulica Per S.A.C. constituyeron la población en ese momento. La muestra está constituida por 45 empleados de la organización, y sus integrantes provienen de los departamentos de: contabilidad, importaciones, cobranzas, ventas, almacén y producción, respectivamente. El cuestionario, que constaba de 17 preguntas elaboradas para evaluar la administración de las cuentas por cobrar, sirvió de instrumento para la recogida de datos que se llevó a cabo mediante el método de encuesta. Para proceder al análisis estadístico y a la medición de las variables según la correlación de Pearson, se utilizó el método Alfa de Cronbach dentro del programa SPSS versión 25, ello con el objetivo de determinar el grado de fiabilidad de las respuestas obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario. La conclusión a la que se llegó, la cual se basó en los hallazgos de los estadísticos y el coeficiente de correlación de Pearson, fue que la gestión de cobranza influye sustancialmente en el riesgo crediticio que brinda la empresa Maestranza Hidráulica Per S.A.C., la cual se encuentra ubicada en el distrito de San Luis, 2021.

Finalmente, Taype (2021) desarrolló un estudio científico titulado: *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia para la identificación del riesgo de crédito en las empresas cementeras de lima metropolitana, año 2020*. En el estudio se tuvo el objetivo de demostrar la significancia de llevar un plan de gestión de créditos y cobranzas. Se usó la metodología de

enfoque cuantitativo a través de un tipo de investigación aplicado. Se utilizó el nivel de investigación correlacional, con el diseño descriptivo correlacional. Además, se usó el método científico y el método analítico sintético. Se llegó a la conclusión que, no solo se han integrado los establecimientos monetarios (bancos, financieras, cajas de ahorros, Edpymes), sino están reconocidos por la administración, y la norma de la SBS sobre gestión del riesgo de crédito, también los reconoce al incorporar en su ámbito de aplicación otro tipo de empresas que están controladas y supervisadas por la SBS.

2.2. Bases Teóricas

Desde el asesor de crédito hasta la gerencia de toda entidad financiera, se han interesado por el riesgo crediticio por ser un tema crucial, porque gracias a una correcta y adecuada gestión se mantendrá el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados de cada institución financiera para así poder alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.

2.1.2 Teoría del Riesgo Crediticio.

Gárate (2018) señala que el riesgo crediticio “se da cuando el deudor no cumple con el pago del préstamo otorgado en los términos y condiciones acordados debido a las pérdidas sufridas y ocasionada por la violación de las operaciones contingentes por parte del *prestatario*, ya sea directa o indirecta” (p.45).

Por otro lado, Araque et al. (2020) ostentan que es:

la probabilidad de que un cliente no pague un servicio o producto en las fechas de vencimiento especificadas. Esto provocaría una caída del flujo de caja y un aumento de la probabilidad de quedarse sin dinero. Como consecuencia, aumentan los gastos, disminuyen los ingresos y se reduce el flujo de caja, lo que genera un riesgo de liquidez y aumenta el coste de obtención de determinados suministros fundamentales. aumento de los gastos de obtención de determinados suministros fundamentales (p.6).

Según Pardo (2020), el riesgo de crédito surge:

Cuando los prestatarios empiezan a dejar de cumplir con los pagos que se habían establecido, esto puede ser por voluntad propia o por no tener capacidad de asumir sus obligaciones", lo que conlleva al incumplimiento del contrato de los servicios crediticios y hace responsables a los prestatarios en lugar de la discreción del prestamista (p. 238).

Lo que Alcivar y Bravo (2020), llamaron:

Riesgo de intermediación financiera, se refiere a la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a la falta de sinceridad de un deudor en el cumplimiento de sus obligaciones en varias transacciones. Esto puede ocurrir si no hay capacidad de pago, si sólo se realiza una parte de la recuperación o si no hay suficientes oportunidades para cancelar (p.194).

Farhan et al. (2020) sostienen que esto preocupa a cualquier institución (banco, empresa o particular) que haya depositado fondos o a cualquiera que haya prestado ayuda financiera y luego no haya obtenido el reembolso en el tiempo establecido por la cancelación de los préstamos o partes del total.

Para evitar que esto ocurra, los gestores de cobros deben tener en cuenta dos cosas: para empezar, debe formarse una estrategia sobre la correcta administración de los créditos que fomente su uso solo por parte de los clientes que se ajusten al perfil marcado por las normas. En segundo lugar, se debe analizar en profundidad a cada cliente antes y después de concederle un préstamo, ya que esto mejorará la calidad de las relaciones comerciales con ellos.

Vargas y Mostajo (2014) señalan que los pasos de identificar, medir, mitigar y difundir la información son esenciales para una evaluación completa del riesgo crediticio, ya que "los efectos pueden deteriorar los beneficios patrimoniales de la empresa a través de la formulación de provisiones por quiebra, y este proceso también afecta a la gestión de la cartera de crédito" (p. 20).

El análisis de riesgo crediticio según Flores et al. (2021), “es útil porque ayuda a cuantificar las variables y otros factores que contribuyen al aumento del riesgo de una cartera, también conocido como incumplimiento” (p.34). Esto se logra mediante el uso de métodos cuasiexperimentales como la diferencia en diferencias, que tienen en cuenta una amplia gama de factores contextuales.

El análisis del riesgo crediticio según Orlova (2020):

Tiene una función desafiante en las decisiones tomadas por la dirección y el departamento financiero en relación con la esfera económica y financiera de la organización, por lo que no es el único factor en el crecimiento de la carga de la deuda de la entidad, a pesar del incremento en la cantidad financiada para el sector financiero de la organización, ya que los riesgos aumentan en proporción a la cantidad financiada, y porque la ausencia de recuperación es particularmente una amenaza para la liquidez de la empresa (p.144).

La gestión de cobros es descrita por Siekelova et al. (2017) como “un proceso que realiza una entidad para mantener un control óptimo sobre sus cuentas por cobrar. Las ventajas de su uso pueden tomarse como una protección ante un futuro caso de insolvencia”. (p. 40). El dinero que te deben los clientes o consumidores y los beneficios de su uso podrían considerarse como un seguro contra la posibilidad de quiebra en el futuro.

2.1.2.1. Elementos del Riesgo Crediticio.

Según Galicia (2019), el riesgo de crédito puede estudiarse en tres elementos básicos: el riesgo del incumplimiento, el riesgo de exposición y el riesgo de recuperación.

A) Riesgo del Incumplimiento

El riesgo crediticio económico se refiere a la probabilidad de que un deudor incumpla sus obligaciones financieras, como el pago atrasado de las cuotas de un préstamo o la factura de una tarjeta de crédito.

A continuación, se muestra las 5C's, que son un conjunto de factores que las instituciones del sistema financiero usan al efectuar el análisis de una solicitud de préstamo.

- **Capacidad de Recuperación.** El factor más crucial es si el solicitante del préstamo tiene o no la "capacidad" de efectuar los pagos requeridos. Un intermediario financiero se fijará en el flujo de caja, el calendario de fechas de pagos, la experiencia y el historial crediticio del prestatario para calibrar su potencial para devolver un préstamo. Si el prestatario tiene un historial de pagos puntuales e íntegros, el prestamista o intermediario tendrá más fe en su capacidad para hacerlo en el futuro y estará más dispuesto a ofrecerle crédito.
- **Capital.** El término "capital" se refiere al dinero y otros activos que el solicitante del préstamo ha puesto en la empresa que necesita financiación. Es más probable que el prestatario devuelva el préstamo en su totalidad si tiene una mayor participación financiera en el proyecto y, por tanto, un mayor incentivo para manejar los fondos del préstamo con cuidado.
- **Factor colateral.** Cuando se solicita un préstamo, suele exigirse una "garantía" en forma de bienes muebles o inmuebles, como existencias o edificios, ya que se utilizará para cumplir las obligaciones contractuales del prestatario si éste incumple el préstamo. Si el solicitante no puede pagarlo por sí mismo. Las garantías personales proporcionadas por personas que son moral y financieramente estables son otro tipo común de garantía.
- **Carácter del Deudor.** Además de cumplir los criterios anteriores, el solicitante debe convencer al intermediario financiero de que es una persona fiable y digna de confianza que posee el "carácter" para cumplir plenamente las obligaciones que contrae. Uno de los rasgos distintivos del "carácter" es una sólida reputación en los círculos profesionales y personales.

- **Condiciones.** Se utiliza para describir el requisito de que tanto el prestatario como el intermediario obtengan un beneficio de los préstamos concedidos. La probabilidad de que se devuelva el préstamo mejora, al igual que el diferencial (la diferencia entre los intereses cobrados y los pagados por el intermediario) que éste recibe.

B) Riesgo de exposición

En este momento se desconocen los riesgos para el gasto futuro, quizá en peligro. Sin embargo, no todos los préstamos ofrecen esta función, por lo que es importante asegurarse de que el suyo lo hace. Amortizar el préstamo de forma que pueda predecir cuánto debe en un día determinado requiere establecer por adelantado fechas de reembolso y pagos regulares. No obstante, esta característica, crucial para comprender la pérdida potencial, no se incluye en todos los préstamos.

Desgraciadamente, esta herramienta crucial para evaluar el nivel de riesgo no es estándar en todos los préstamos. Los préstamos para tarjetas de crédito, las líneas de crédito renovables para capital circulante, las líneas de crédito renovables para capital circulante con tarjeta de crédito, las líneas de crédito para descubiertos, etc., tienen todos importes fluctuantes que se adaptan a los hábitos de gasto del cliente y a otros factores. Es difícil determinar las sumas en riesgo, ya que los desembolsos se efectúan sin fecha contractual determinada y se desconoce la duración precisa y exacta de recuperación.

C) Riesgo de Recuperación

Resulta de la ausencia de un problema de cumplimiento, pues depende del tipo de garantía obtenida y de su estado en el momento del incumplimiento. El riesgo de crédito se reduce mediante la garantía si y sólo si su valor puede realizarse rápida y fácilmente. Siempre que la garantía pueda recuperarse rápida y fácilmente por un valor que cubra el importe adeudado, su presencia reduce el riesgo de crédito. Dado que una garantía no es más que una

transferencia del riesgo en caso de incumplimiento del garante, también hay un elemento de incertidumbre en estas operaciones. Es posible el incumplimiento del avalista, pero, también es posible que ambos avalistas incumplan simultáneamente, en cuyo caso aumentará la probabilidad de incumplimiento de ambos avalistas.

2.1.2.2. Dimensiones del Riesgo Crediticio

Las dimensiones se analizarán según Apaza y Álvarez (2019), lo cual se detalla a continuación:

A) Riesgo Crediticio

Esta dimensión se refiere al riesgo de pagos acordados que el deudor no pueda efectuar, debido a una pérdida ocasionada por la violación de las operaciones contingentes por parte del *prestatario*, ya sea directa o indirecta.

B) Políticas de Crédito

El crédito puede definirse como el derecho que adquiere una persona a adoptar una cantidad fija de dinero por haber demostrado ser digna de confianza y merecedora de recibir de otro deudor una determinada cantidad de dinero, es decir, la confianza que se tiene a la capacidad y voluntad al cumplimiento de un riesgo crediticio.

C) Análisis de Crédito

La capacidad del solicitante para devolver el préstamo es de suma importancia, y es responsabilidad del intermediario financiero tomar esa determinación. Es decir, es tarea del intermediario examinar el pasado financiero del solicitante y otros factores para hacerse una idea de su nivel de prevención antes de aprobar el préstamo.

2.2.2. Teoría de la Gestión de Cobranza.

La gestión es definida por Servicios de la Banca Moderna (2018), como “el conjunto de acciones y tareas emprendidas para alcanzar objetivos mediante actividades continuas como la planificación, la organización, la dirección y el control” (p.89). Y, según Montaña (2013),

la cobranza es un “proceso estratégico porque es el conjunto de diligencias que realizan las organizaciones con el propósito de recuperar el dinero que prestaron” (p.21). Esto se debe a que los clientes que son confiables en el cumplimiento de sus riesgos son más propensos a aprovechar futuras oportunidades de préstamo.

Por lo tanto, según Muñoz (2020) “la gestión de cobro es un proceso mediante el cual la empresa mantiene relaciones positivas con sus clientes con el fin de cobrar los créditos vencidos y convertirlos en activos líquidos” (p.3). Por ejemplo, cómo Nguyen (2018), caracteriza una buena calificación crediticia para obtener un nuevo préstamo, escribe: “Una calificación crediticia, donde la puntuación es de 660 o superior, ya que no se han producido recuperaciones finales de la hipoteca en un período de 12 meses” (p.26).

Según Fernández (2017), hay tres componentes principales que conforman un proceso. El primero es la fuente del material utilizado en el proceso, ya sea una entidad externa o un departamento interno; el segundo es el proceso en sí, la serie de acciones que se llevan a cabo para crear el producto; y, el tercero es el producto en sí.

Los elementos de recopilación, como señalan Lawrence y Chad (2012), “se componen de información que debe ser exhaustiva, honesta y relevante para que las personas encargadas de recopilarla puedan llevarla a cabo” (p. 214).

El resultado se apoyará en los reportes que se presentarán a la gerencia como parte importante de la cobranza para lograr el éxito en cualquier entidad. Esto repercutirá en el historial crediticio y las ventas reflejadas en los reportes como herramienta para la gerencia como la gerencia de ventas para conocer los flujos de efectivo y su efecto en el presupuesto de caja; la tecnología es el medio que influye en la fase del proceso de cobranza, mecanizando funciones, proporcionando información sobre lo que necesitan los clientes y son útiles para los reportes y análisis que contribuyen a la buena toma de decisiones en la organización; el personal capacitado y entrenado debe estar preparado en el trato e identificación de los clientes,

que además deben cumplir con los deberes y atributos como paciencia, insistencia y creatividad por parte de los directivos. Todo esto contribuirá a que la organización tenga una mejor posición económica y disminuyan los índices de morosidad. Por último, está la estrategia como mecanismo a través del cual la cobranza será efectiva basada en estándares que deben ser iguales y consistentes.

2.2.2.1. Dimensiones de la Gestión de Cobranzas.

Las dimensiones se estudiaron según Morales y Morales (2014), a continuación, se detalla cada una de ellas.

A) Prevención

Morales y Morales (2014) manifiestan que implica tomar medidas para evitar que los clientes incumplan sus obligaciones, disminuir el riesgo de créditos en las carteras de cuentas por cobrar y asegurarse de contar con los recursos necesarios para tomar medidas si aumenta el número de clientes que no pagan; por ejemplo, interponer una demanda con los abogados de la empresa o contratar a una empresa especializada en recuperar los créditos con días de atrasos de los morosos.

B) Cobranza

Morales y Morales (2014) sostienen que son las acciones destinadas a recuperar deudas en las primeras fases de morosidad, en las que la empresa aún desea continuar su relación comercial con el cliente, dado que todavía existe una forma rentable de hacer negocios con él.

C) Recuperación

Morales y Morales (2014) refieren que son las actividades emprendidas para recuperar la deuda vencida de la tarjeta de crédito. Estas indican una falta de interés por parte de la empresa en mantener el contacto con el cliente.

D) Extinción

Morales y Morales (2014) expresan que son los procedimientos de liquidación de las cuentas por cobrar son las medidas adoptadas para marcar las cuentas por cobrar como pagadas en su totalidad después de que las deudas de los clientes hayan sido pagadas en su totalidad por dichos clientes.

2.3. Definición de Términos Básicos

En este apartado se muestran los términos empleados en el estudio para el mejor entendimiento de todos los procesos; ello con relación el objetivo de establecer la relación que existe entre el riesgo crediticio y gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

A) Crédito

Se refiere al préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro el deudor devolverá en forma gradual o en uno solo pago, pero con un interés adicional que recompensa al que prestó.

B) Evaluación del Riesgo

Refiere a que el banco debe familiarizarse con su cliente, valorarlo y determinar qué tipo de negocios puede emprender con él para asumir riesgos dentro de unos límites aceptables. juntos. Los métodos para juzgar el rendimiento varían.

C) Mora

Se refiere a poner en peligro la estabilidad de la organización, perturbar el sueño de los empleados, convertir a los funcionarios en personas diferentes, fomentar la hostilidad, poner en duda la pericia de las personas contratadas. Incluso, esto puede provocar enfermedades, el nivel de pericia de las personas contratadas y, también puede provocar enfermedades entre los empleados.

D) Riesgo

Se refiere a la incertidumbre en el comportamiento futuro de las variables económicas que puede acarrear pérdidas financieras en muchos ámbitos diferentes, entre otros: medición, evaluación, cuantificación, predicción y control de las actividades y el comportamiento de los factores futuros.

E) Política de Crédito

Son normas que controlan y garantizan una gestión eficaz del préstamo. Proceden directamente de las órdenes del consejo de administración de la empresa y establecen la estrategia de la empresa para alcanzar sus objetivos.

F) Riesgo Crediticio

Hace referencia a una operación indirecta, directa o derivada que puede incurrir en pérdidas si el prestatario o la contraparte incumplen sus obligaciones. Asimismo, es la contraparte en operaciones directas, derivadas u oblicuas cuyo riesgo puntual, parcial o total supone un incumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

Este capítulo se centra en la formulación de las hipótesis generales y específicas que dirigirán la investigación. En ellas deben centrarse los esfuerzos del estudio.

3.1. Hipótesis

Luego de la revisión teórica y los antecedentes evaluados, se expondrán las hipótesis respectivas que requerirán de su posterior comprobación

3.1.1 Hipótesis General.

Existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

3.1.2 Hipótesis Específicas.

- Entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva.
- Entre el Riesgo crediticio y la Cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva.
- Entre el Riesgo crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva.
- Entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva.

3.2. Identificación de Variables

Según Hernández et al. (2014), “una variable es una característica cuyos valores cambian con el tiempo y pueden ser objeto de algún tipo de seguimiento” (p.45).

3.2.1. Variable 1: Riesgo Crediticio.

Según García (2014), los prestatarios asumen riesgo de crédito cuando aceptan pedir dinero prestado a un prestamista y se convierten en legalmente responsables de devolver ese

dinero. El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida de un préstamo u otra obligación financiera y la probabilidad de que esto ocurra.

Considerando que, la principal actividad de los bancos es prestar dinero, el riesgo de crédito es crucial para sus operaciones. Pues, debido a la cuantía de los préstamos que conceden a grandes empresas, este riesgo debe gestionarse o la institución financiera podría sufrir graves repercusiones en caso de pérdida.

3.2.2. Variable 2: Gestión de Cobranza.

Martínez et al. (2019) sostienen que “el objetivo de la gestión de cobros es minimizar la posibilidad de una cartera morosa coordinando una amplia gama de acciones dentro de una organización” (p. 18).

Entonces, lo primero y más importante es completar el procedimiento de cobranza. En segundo lugar, obtener los beneficios de la inversión inicial. Otro objetivo es acelerar el proceso de convertir nuestras cuentas por cobrar en efectivo.

3.3. Operacionalización de Variables

En este apéndice se ofrece la operacionalización de una variable para que una idea teórica pueda hacerse empírica y susceptible de medición.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable 1: Riesgo Crediticio	Apaza y Álvarez (2019) ostentan que “es la probabilidad de que un banco no reciba la recuperación de la entidad o persona que adquiere el servicio bancario, ya sea por insolvencia o por algún otro acontecimiento que haga que la entidad o persona se desvíe de sus obligaciones contractuales y cree una situación de morosidad o riesgo” (p.57). Toda vez que, existe la posibilidad de pérdida monetaria en caso de riesgo de un cliente, que se mide por el riesgo de mercado, y el riesgo de incumplimiento, o riesgo de riesgo, que es la evaluación objetiva de la posibilidad de que una de las partes incumpla.					
Definición Operacional:	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
	X1					
	Evaluación de riesgo crediticio.	-Requisitos para otorgar créditos - Monto del préstamo - Fuente de ingreso - Garantías	<ul style="list-style-type: none"> ● er1 ● er2 ● er3 ● er4 	1	nomina 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre	> 15 favorable ≤ 20 > 9 poco favorable ≤ 15 ≥ 4 nada favorable ≤ 9
	X2					
	Políticas de crédito.	-Promoción de créditos. - Plazos de crédito -Condiciones de Crédito - Tasa de interés	<ul style="list-style-type: none"> ● pc1 ● pc2 ● pc3 ● pc4 			> 15 cumplimiento completo ≤ 20 > 9 cumplimiento a medias ≤ 15 ≥ 4 cumplimiento incompleto ≤ 9

<p>Resulta de la adición de las tres dimensiones en estudio, alcanzando valores de:</p>	<p>X3 Análisis de créditos</p>	<p>-Capacidad de Recuperación del cliente</p> <p>-Evaluación crediticia</p> <p>- Historial de Recuperación del cliente</p> <p>-Aprobación de créditos</p> <p>-Desembolso de créditos</p> <p>- Seguimiento y control</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ac1 ● ac2 ● ac3 ● ac4 ● ac5 ● ac6 	<p>> 22 alto cumplimiento ≤ 30 > 14 cumplimiento medio ≤ 22 ≥ 6 bajo cumplimiento ≤ 14</p>		
<p>>52 alto cumplimiento ≤ 70 > 33 cumplimiento medio ≤ 51 ≥ 14 bajo cumplimiento ≤ 33</p>						
<p>Variable 2: Gestión de cobranza</p>		<p>Definición conceptual: Morales y Morales (2014), manifiestan que “el mercado, la competencia, el perfil de los clientes, los productores existentes, los proveedores de materias primas y la relación de la empresa con las herramientas que utiliza para lograr todos los componentes del entorno en el que se produce el cobro de los créditos de las empresas.</p>				
<p>Definición Operacional</p>	<p>Dimensiones D1y. Prevención</p>	<p>Indicador -Nivel de los índices de morosidad</p>	<p>Ítems</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pm1 ● pm2 ● pm3 ● pm4 	<p>Tipo de variable nomina 1</p>	<p>Escala / Medida 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre</p>	<p>Nivel / Rango > 15 alto ≤ 20 > 9 medio ≤ 15 ≥ 4 bajo ≤ 9</p> <p>> 11 alto ≤ 15 > 7 medio ≤ 11 ≥ 3 bajo ≤ 7</p>
	<p>D2y. Cobranza</p>	<p>-Procesos para efectuar una cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● cm1 ● cm2 ● cm3 			

> 74 alto \leq 100 > 47 medio \leq 73 \geq 20 bajo \leq 47	D3y. Recuperación	- Capacitaciones en las calificaciones crediticias -Estrategias de cobranzas	<ul style="list-style-type: none">● rm1● rm2● rm3● rm4● rm5● rm6● rm7● rm8● rm9	> 33 alto \leq 45 > 21 medio \leq 33 \geq 9 bajo \leq 21
	D4y. Extinción	- Carta de no adeudo	<ul style="list-style-type: none">● em1● em2● em3	> 11 alto \leq 15 > 7 medio \leq 11 \geq 3 bajo \leq 7

Capítulo IV: Metodología

A continuación, se describe la metodología del estudio, el contexto, la demografía y la muestra de la investigación, así como los procedimientos que se seguirán en la recogida y el análisis de los datos.

4.1. Enfoque de la Investigación

Con relación al estudio planteado, se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo. Ya que, como bien afirma Hernández et al. (2014), este enfoque indica que son “procedimientos para iniciar e investigar un concepto, en los que se crea material de base, se desarrolla un marco teórico, se formulan múltiples hipótesis y se evalúa el contexto circundante en relación con el estudio” (p.101).

4.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada. Ya que, estudió y estableció la relación entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023. Además, porque según Sánchez y Reyes (2018), “se caracteriza por el interés en la aplicación de los conocimientos a determinada situación” (p. 55).

4.3. Nivel de Investigación

Se utilizó un nivel descriptivo - correlacional. El mismo que, según Sánchez y Reyes (2018), “es un nivel de investigación científica que permite la descripción de una o más variables, descubriendo la relación que pueda existir entre estas variables” (p. 19).

4.4. Métodos de Investigación

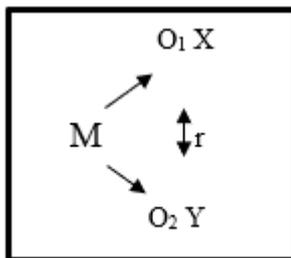
Se utilizó el método científico de forma general, apoyado por la sugerencia de Sánchez y Reyes (2016), quien sostiene que: “elegir el objeto a estudiar, formular una pregunta científica, plantear objetivos, caracterizarlos, conceptualizar el objeto de acuerdo con el contexto y contrastar las hipótesis” (p.77).

Mientras que, de manera específica, se utilizó el método descriptivo, que ostentado por Sánchez y Reyes (2016), este método “especifica el vínculo de las variables de trabajo en el presente estudio. Asimismo, se utilizará el método de correlación descriptiva, que implica encontrar las relaciones entre las variables en estudio” (p.78).

4.5. Diseño de Investigación

El diseño que se empleó en la presente investigación fue el descriptivo- correlacional. Según Hernández et al. (2014), tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Asimismo, “Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas” (p. 21).

Siendo el esquema el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable Riesgo crediticio

O₂ = Observación de la variable Gestión de cobranza

R = Relación entre variables

4.6. Población y Muestra

En las siguientes líneas se detallan las características de la población y la muestra del estudio.

4.6.1. Población.

Como da a conocer Carrasco (2019), la población “es la universalidad o comunidad de la cual se segmenta solo una parte para escoger la muestra. La población, se estima como universo objetivo de toda investigación” (p.77). Es así como, para este estudio, la población se conformó por 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., periodo 2023.

4.6.2. Muestra.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la muestra “es un subgrupo de la población, subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.26).

A) Unidad de Análisis

Se consideró a los 81 colaboradores del área de negocios pertenecientes a las agencias, ubicadas en la provincia de Chupaca y Huancayo.

B) Tamaño de la Muestra

Estuvo conformada por 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

C) Selección de la Muestra

Al ser una población finita, se utilizó la técnica de muestreo censal; la misma que, según Carrasco (2019), “busca establecer una cantidad muestral en base a la misma cantidad considerada en la población” (p. 92).

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las fuentes de información utilizadas en el presente estudio son de forma directa o primaria. Asimismo, se recurrió directamente a los colaboradores de CRAC del Centro, para obtener información de fuente primaria, lo que se realizó a través del cuestionario de preguntas.

4.7.1. Técnicas.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario sobre el Riesgo crediticio
Encuesta	Cuestionario sobre la Gestión de cobranza

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la de encuesta para ambas variables.

Según Bernal (2012), la encuesta “permite estandarizar y uniformizar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado conduciría a recopilar información incompleta, con datos imprecisos y, por supuesto, a generar información de poca confianza” (p.222).

4.7.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado en ambas variables de estudio fue el cuestionario, debido a que como refieren Sánchez y Reyes (2006), “sirve para la indagación, exploración y recolección de datos mediante o a través de preguntas formuladas dentro de un cuestionario como instrumento” (p. 68). También, según Carrasco (2019), “es un conjunto de preguntas relativas a una temática para obtener información, además es una modalidad de la encuesta, se desarrolla de forma específica a través de una serie de preguntas” (p. 16).

A) Diseño

El diseño del cuestionario se realizó de acuerdo con las variables de investigación: riesgo crediticio y gestión de cobranza. Esta se estructuró de la siguiente manera: la primera que corresponde a la variable riesgo crediticio se estructuró en tres dimensiones: (1) evaluación

de riesgo crediticio, que contiene 4 preguntas; (2) políticas de crédito. que contiene 4 preguntas y (3) Análisis de créditos, que contiene 6 preguntas.

Tabla 3

Diseño de instrumento Riesgo crediticio y Gestión de cobranza

Riesgo Crediticio			
N°	Dimensión	Indicador	Ítems
1	X1: Evaluación de riesgo crediticio.	Requisitos para otorgar créditos	er1
		Monto del préstamo	er2
		Fuente de ingreso	er3
		Garantías	er4
2	X2: Políticas de crédito.	Promoción de créditos.	pc1
		Plazos de crédito	pc2
		Condiciones de Crédito	pc3
		Tasa de interés	pc4
3	X3: Análisis de créditos	Capacidad de Recuperación del cliente	ac1 ac2
		Evaluación crediticia	ac3
		Historial de Recuperación del cliente	ac4 ac5
		Aprobación de créditos	ac6
		Desembolso de créditos	
		Seguimiento y Control	
Gestión de cobranza			
N°	Dimensión	Indicador	Ítems
1	D1y. Prevención	• Nivel de los índices de morosidad	pm1 pm2 pm3 pm4
2	D2y. Cobranza	• Procesos para efectuar una cobranza	cm1 cm2 cm3
3	D3y. Recuperación	• Capacitaciones en las calificaciones crediticias • Estrategias de cobranzas	rm1 rm2 rm3 rm4 rm5 rm6 rm7 rm8 rm9
4	D4y. Extinción	• Carta de no adeudo	em1 em2 em3

En cuanto a la segunda variable, gestión de cobranza, se agrupó bajo cuatro dimensiones: (4) Prevención que contiene 4 preguntas; (5) cobranza contiene 3 preguntas; (6) recuperación contiene 9 preguntas y extinción contiene 3 preguntas.

B) Confiabilidad

Para el cálculo de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, ya que es el método más empleado cuando se usa en instrumentos cuantitativos; además, permitió medir que tan homogéneo y consistente son las escalas tipo Likert.

C) Validez

El instrumento de recolección de datos fue sometido a juicio de expertos del tema, para así ser validadas. La validez del *cuestionario* sobre el riesgo crediticio se realizó ítem por ítem a través de coeficientes de validez. Así mismo, se contó con la validez por juicio de tres expertos dentro de la temática abordada. Por otro lado, para la validez del *cuestionario* sobre gestión de cobranza, también se realizó ítem por ítem a través de coeficientes de validez. Específicamente, se contó con la validez por juicio de tres expertos dentro de la temática abordada.

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

En esta parte final del capítulo, se detalló el proceso que ha seguido el análisis de datos a nivel descriptivo e inferencial y la prueba de hipótesis.

4.8.1. Análisis Descriptivo.

Dentro de las técnicas de procesamiento y análisis de datos, se emplearon los paquetes de datos de Excel 2023 y del software SPSS en su versión 29. Entre los estadísticos descriptivos y correlacionales que se desarrollaron dentro de la investigación, se encuentran los coeficientes de correlación y los índices de cruce. Todo ello, desde el vínculo común de las variables de estudio.

4.8.2. Análisis Inferencial.

Este análisis permitió concluir que los datos obtenidos en función a la muestra fueron generalizados para la población, como lo señalado por Sulcaray (2012), cuando mencionan que el análisis inferencial:

Comprende las técnicas para procesar los datos y sirven para probar hipótesis, una vez sometida a observación, se toman decisiones sobre una población o procesos estadísticos, dado que estas decisiones se toman en condiciones de incertidumbre, suponen el uso de conceptos de probabilidad (p. 83).

Es importante mencionar que se utilizó la estadística descriptiva correlacional a través del Rho de Spherman.

4.8.3. Prueba de Hipótesis.

Se utilizó la prueba de normalidad y la prueba de correlación para contrastar si existe una relación positiva y significativa entre el riesgo crediticio y gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., periodo 2023.

Se hizo uso de:

- A. Media aritmética**, para obtener los puntajes promedios y la elaboración de parámetros.
- B. Desviación estándar**, para ver el grado de dispersión de los puntajes respecto a la media aritmética.
- C. Coeficiente de variación**, para observar la homogeneidad o heterogeneidad del grupo en las unidades de análisis.

Capítulo V: Resultados

5.1. Trabajo de Campo

El trabajo de campo fue desarrollado a través de la aplicación de los cuestionarios sobre las variables de estudio. Estos buscaron recolectar los datos y analizar e interpretar los resultados con la finalidad de cumplir con el objetivo general formulado: establecer la relación que existe entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., periodo 2023.

5.2. Descriptivos

A continuación, se detallan los resultados obtenidos.

5.2.1 Gestión de Riesgo Crediticio.

Los niveles de *riesgo crediticio* fueron calculados según los puntajes generales obtenidos de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., periodo 2023 a través de las diversas dimensiones de estudio de la variable en cuestión. Estos resultados se muestran a través de la tabla 4.

Tabla 4

Resultados generales de la variable: Riesgo Crediticio

V1_Riesgo_Crediticio (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Riesgo Crediticio	3	3,7%
Nivel medio de Riesgo Crediticio	40	49,4%
Nivel alto de Riesgo Crediticio	38	46,9%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

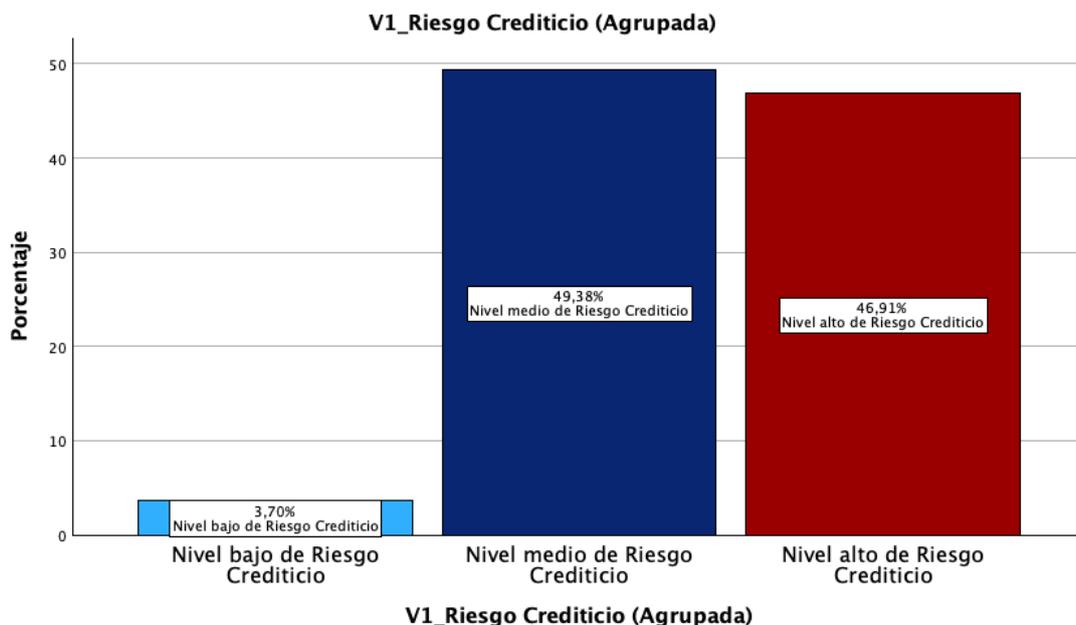


Figura 2. Resultados de la variable: Riesgo Crediticio por niveles.

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes.

Interpretación:

Sobre la base del análisis de estos hallazgos, se pudo inferir que la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., tiene una fuerza de trabajo que exhibe un considerable grado de conciencia sobre el riesgo de crédito. La mayoría de los trabajadores tienen un nivel de comprensión moderado a alto en esta esfera. Sin embargo, aquellos que poseen un bajo nivel de conocimiento, concretamente el 3,7%, pueden necesitar una capacitación específica para abordar y minimizar los posibles peligros que pueden surgir de una comprensión inadecuada del riesgo de crédito.

Esta investigación demuestra la importancia de las estadísticas descriptivas y la teoría de las probabilidades en la interpretación de los datos en los ámbitos de la gestión de riesgos y la capacitación de los empleados.

5.2.1.1 Evaluación de Riesgo Crediticio.

Tabla 5

Resultados de la dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio

VID1_Evaluación_Riesgo_Crediticio (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Evaluación de Riesgo Crediticio	12	14,8%
Nivel medio de Evaluación de Riesgo Crediticio	52	64,2%
Nivel alto de Evaluación de Riesgo Crediticio	17	21,0%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

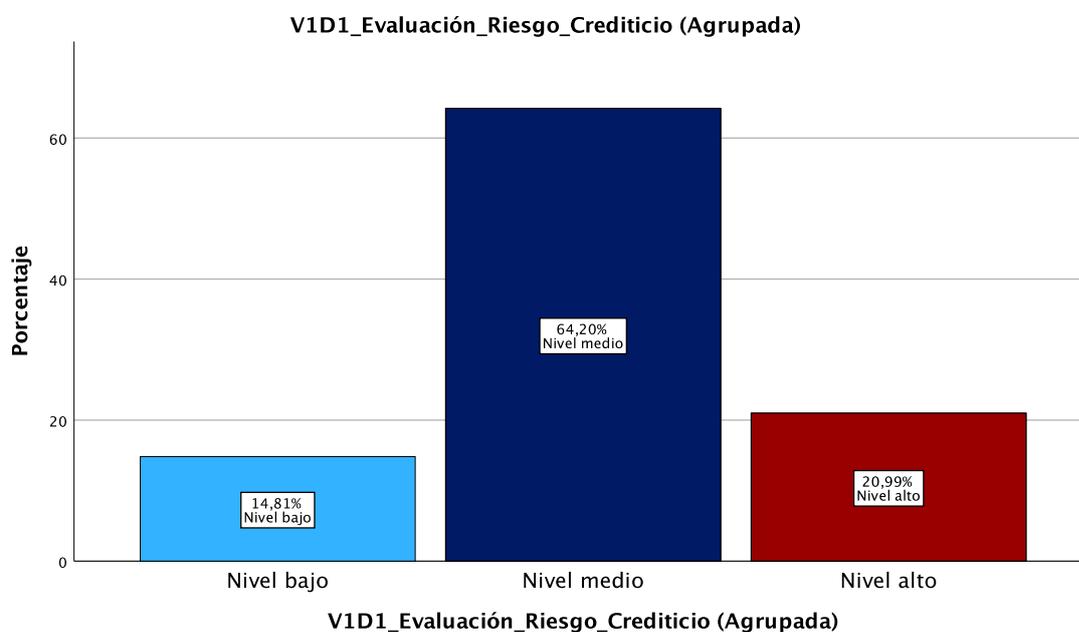


Figura 3. Resultados de la dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio.

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes.

Interpretación:

Al examinar los datos actuales obtenidos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. relativos a la competencia de su mano de obra en el ámbito de la *evaluación del riesgo de crédito*, se observó una notable dispersión de competencias entre los 81 trabajadores en el año 2023. Un total del 21% de los trabajadores, que es comparable a 17 individuos,

demuestran un grado significativo de competencia en este ámbito crítico. Esto sugiere que alrededor del 20% de la fuerza laboral tiene una comprensión profunda y sofisticada del proceso de evaluación de los riesgos relacionados con el crédito. No obstante, una proporción significativa de la fuerza laboral, es decir, el 64,2% o 52 personas, muestra un nivel medio de competencia, lo que indica que posee una comprensión satisfactoria, aunque posiblemente mejorada de estos procedimientos de evaluación. Es preocupante, aunque notable en términos de capacitación, porque el 14,8 por ciento (12 empleados) tenía un grado limitado de experiencia en este ámbito. El contingente mencionado hace hincapié en una perspectiva distinta para que la empresa concentre sus esfuerzos en iniciativas de capacitación y desarrollo, con el objetivo de mitigar los riesgos financieros mejorando la comprensión de la evaluación del riesgo de crédito en todos los niveles de la corporación.

5.2.1.2 Políticas de Riesgo.

Tabla 6

Resultados de la dimensión 2: Políticas de Riesgo

VID2_Políticas_de_Riesgo (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Políticas de Riesgo	33	40,7%
Nivel medio de Políticas de Riesgo	37	45,7%
Nivel alto de Políticas de Riesgo	11	13,6%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

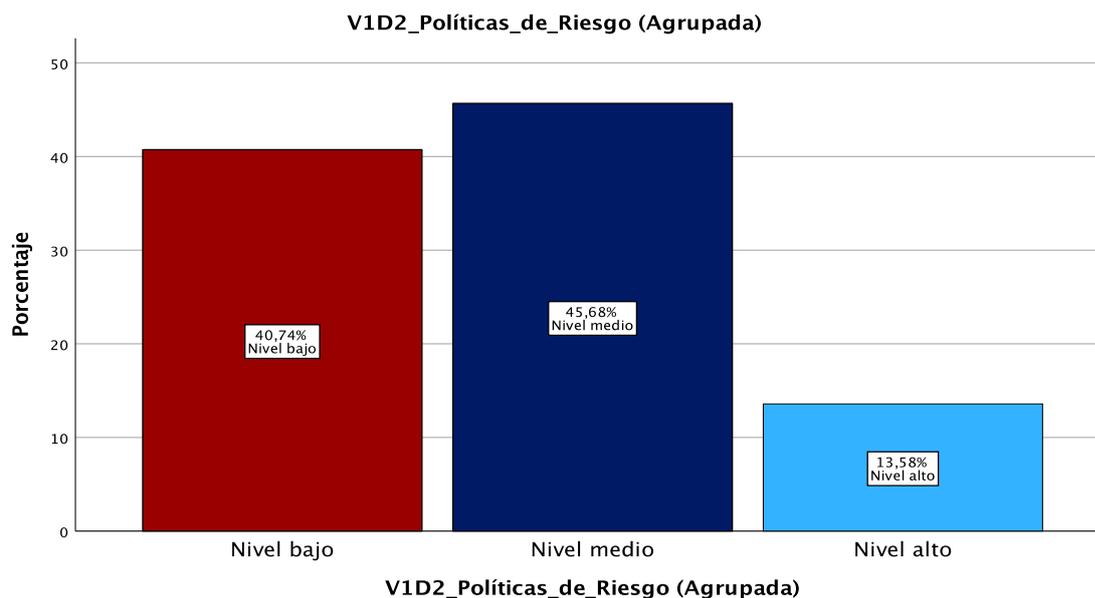


Figura 4. Resultados de la dimensión 2: Políticas de Riesgo.

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes.

Interpretación:

Durante el examen de las competencias de los 81 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., en relación con las Políticas de Riesgo de Crédito en 2023, se identificó una distribución notable que merece una mayor consideración. Sólo el 13,6% de la fuerza laboral, equivalente a un total de 11 personas, muestra un notable grado de competencia en este dominio clave. Esto implica que una minoría tiene las capacidades necesarias para supervisar y ejecutar con competencia las políticas de riesgo de crédito, una aptitud crucial para la gestión de los riesgos financieros. El 45,7% o 37 personas del equipo poseen un nivel medio de conocimiento, lo que sugiere una comprensión satisfactoria, pero con potencial para una mejora sustancial a través de la capacitación y el crecimiento profesional. Sin embargo, es importante reconocer que una proporción significativa de la fuerza laboral, es decir, el 40,7% o 33 individuos, tenían una comprensión limitada del tema. Este grupo particular sirve como un dominio importante para la intervención educativa, subrayando la necesidad de mejorar la comprensión de las políticas de riesgo de crédito en toda la empresa a fin de limitar los riesgos y mejorar la adopción de decisiones.

5.2.1.3 Análisis de Créditos

Tabla 7

Resultados de la dimensión 3: Análisis de Créditos

V1D3_Análisis_de_Créditos (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Análisis de Créditos	27	33,3%
Nivel medio de Análisis de Créditos	36	44,4%
Nivel alto de Análisis de Créditos	18	22,2%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

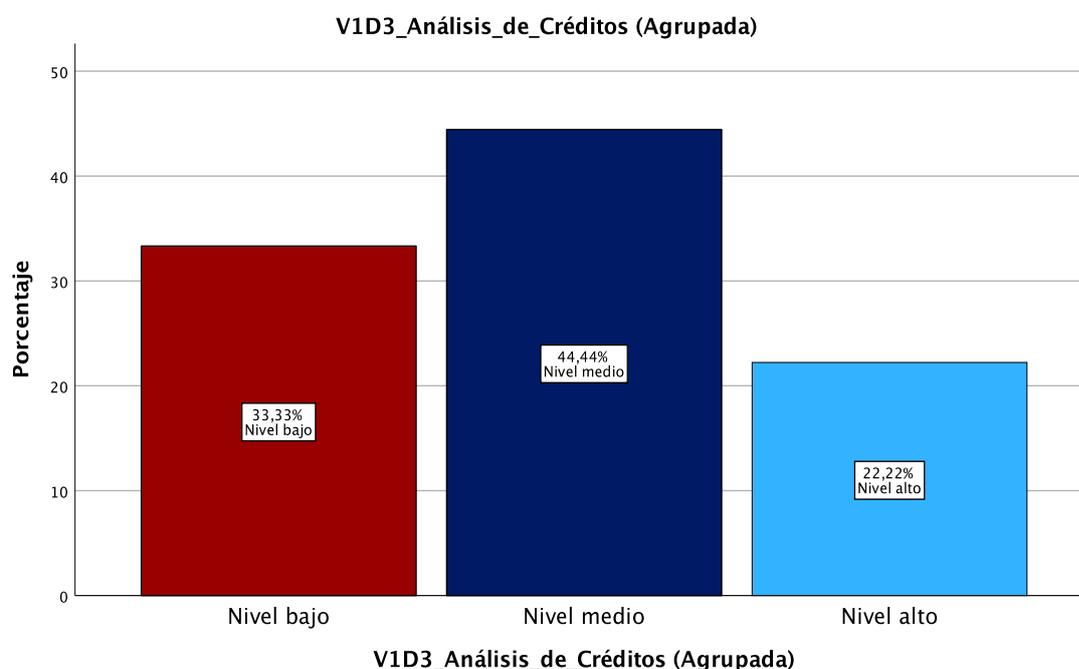


Figura 5. Dimensión 3: Análisis de Créditos.

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes.

Interpretación:

Un examen de la información poseída por los 81 colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. en el ámbito del Análisis de Crédito durante todo el período de 2023 indica una distribución que promueve la reflexión sobre las técnicas de capacitación interna. Una notable proporción del 22,2%, que corresponde a 18 personas, muestra un considerable nivel de competencia, lo que sugiere que alrededor del 20% de la fuerza de trabajo

tiene una comprensión sofisticada y es capaz de realizar análisis de crédito con un alto grado de competencia. Por el contrario, una proporción significativa de la fuerza laboral, es decir, el 44,4% o 36 individuos, tenía un grado moderado de comprensión. Esta fracción implica que, aunque poseen una base sólida, existe un potencial para mejorar sus habilidades analíticas con una instrucción adicional. En particular, el 33,3% o 27 trabajadores tienen un bajo grado de competencia en esta habilidad crucial. La cohorte mencionada constituye alrededor del 33% de la fuerza laboral y hace hincapié en la necesidad imperativa de la intervención educativa. La mejora de la comprensión y la competencia en análisis de crédito dentro de este ámbito no es sólo crucial para la mitigación de riesgos, sino también para la prosperidad operacional y financiera de la empresa.

5.2.2 Gestión de Cobranza.

Los niveles de gestión de Cobranza se observan en la tabla 18.

Tabla 8

Resultados generales de la variable: Gestión de Cobranza

V2_Gestión_de_Cobranza (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Gestión de Cobranza	23	28,4%
Nivel medio de Gestión de Cobranza	37	45,7%
Nivel alto de Gestión de Cobranza	21	25,9%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

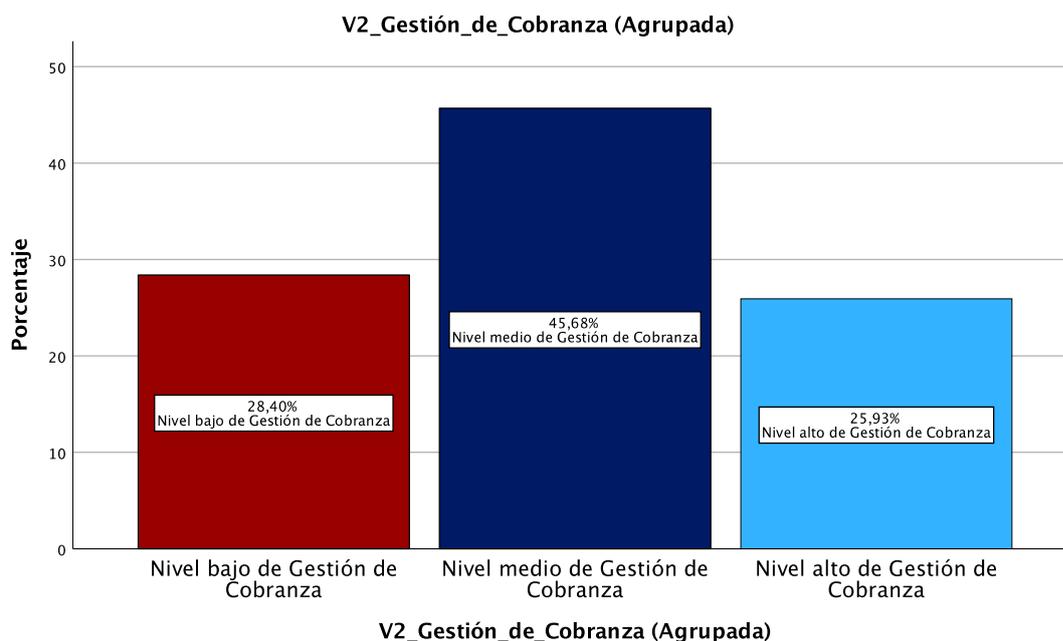


Figura 6. Resultados de la variable gestión de cobranza por niveles.

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes

Interpretación:

Un análisis de las capacidades en Gestión de Recuperación entre los 81 trabajadores del Fondo de Ahorros y Créditos Rurales de Centro S.A. en 2023 revela una importante dispersión de conocimientos especializados. Una proporción significativa del 25,9%, equivalente a 21 personas, indica que alrededor del 25% de la fuerza de trabajo posee las competencias avanzadas necesarias para una administración de recogida competente, un aspecto crítico para el bienestar financiero de la empresa. Por el contrario, una minoría de trabajadores, es decir, el 45,7% o 37 individuos, tienen un nivel medio de conocimiento, lo que sugiere una comprensión suficiente, pero con potencial para mejorar aún más las capacidades mediante una capacitación específica. Lamentablemente, una notable proporción del 28,4%, que corresponde a 23 funcionarios, muestran el nivel menos competente de experiencia en el ámbito de la gestión de las colecciones; este hallazgo subraya una oportunidad sustancial para su desarrollo. La presencia de una parte significativa de la fuerza laboral que posee poco conocimiento en un área crítica como la recuperación indica una necesidad urgente de iniciativas de capacitación

dirigidas a mejorar su competencia, reducir las vulnerabilidades financieras y optimizar el proceso de recuperación.

5.2.2.1 Prevención.

Tabla 9

Resultados de la dimensión 1: Prevención

V2D1_Prevención (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Prevención	18	22,2%
Nivel medio de Prevención	36	44,4%
Nivel alto de Prevención	27	33,3%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

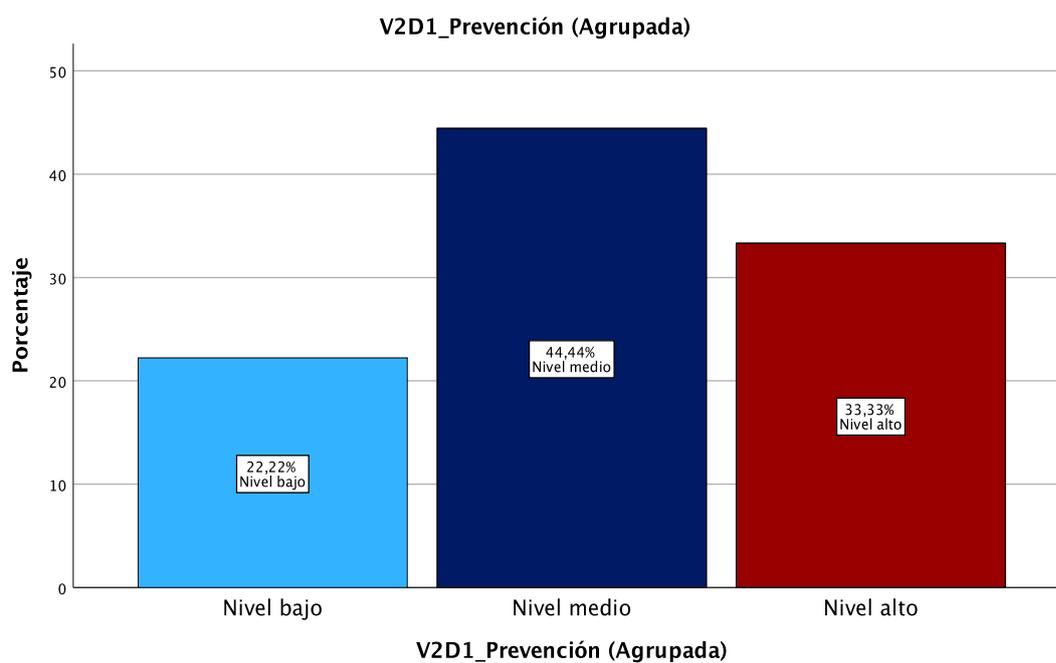


Figura 7. Dimensión 1: Prevención

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes

Interpretación:

Significativamente, el 33,3% o el 27% del personal posee un grado sustancial de experiencia, lo que indica una sólida comprensión y competencia en la ejecución de tácticas preventivas eficaces. Este resultado es favorable, ya que destaca que una parte sustancial del personal está bien equipado para manejar y reducir posibles riesgos. Sin embargo, una minoría de trabajadores, es decir, el 36% o 36 individuos, tienen un grado medio de competencia. Esto implica que, aunque poseen conocimientos rudimentarios, pueden beneficiarse de una mayor capacitación para mejorar su comprensión y eficacia en el ámbito de la prevención. Lamentablemente, el 22,2% o 18 trabajadores, que representan una cuarta parte del personal, tienen una comprensión limitada de este ámbito. Esto pone de relieve la necesidad urgente de asistencia educativa para mejorar su capacidad para evitar tales problemas. Los resultados de este estudio subrayan la importancia de incluir iniciativas de capacitación encaminadas a mejorar los conocimientos preventivos en todos los niveles de la organización, promoviendo así prácticas de gestión de riesgos más resilientes y eficientes.

5.2.2.2 Dimensión 2: Cobranza

Tabla 10

Resultados de la dimensión 2: Cobranza

V2D2_Cobranza (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Cobranza	20	24,7%
Nivel medio de Cobranza	41	50,6%
Nivel alto de Cobranza	20	24,7%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

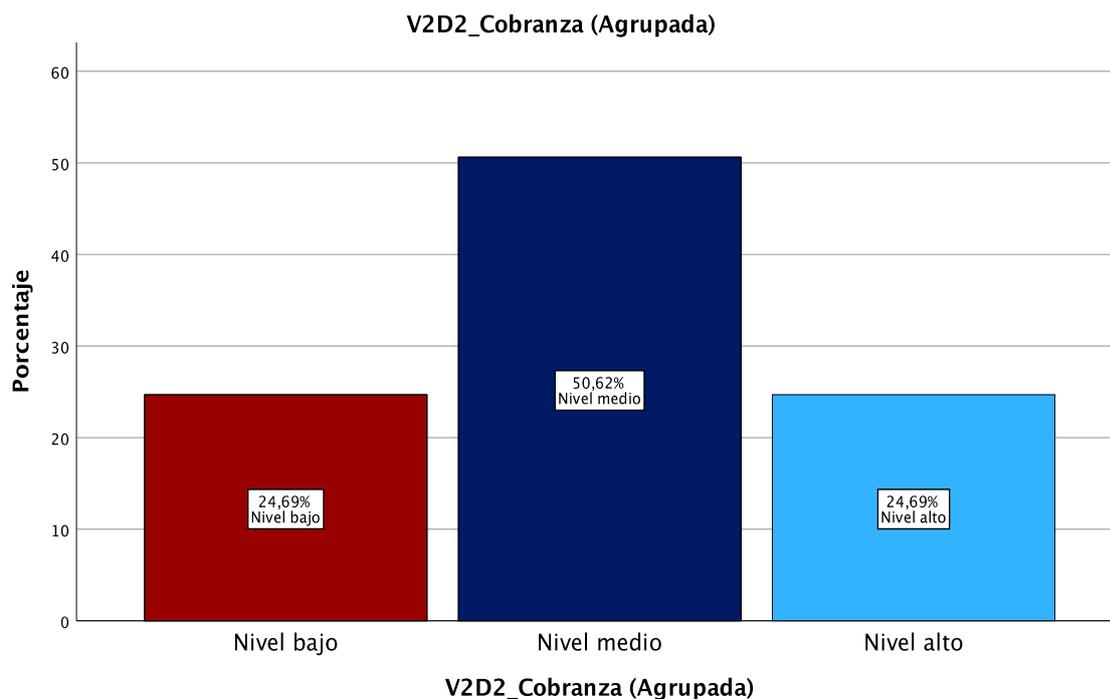


Figura 8. Resultados de la dimensión 2: Cobranza

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes

Interpretación:

La evaluación de las habilidades Cobranza de los 81 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. reveló una distribución bien equilibrada, indicando tanto áreas de competencia como áreas que podrían mejorarse. Del total del personal, el 24,7% o 20 personas tienen conocimientos excepcionales, lo que indica que más de una cuarta parte del equipo tiene una profunda comprensión y experiencia avanzada en las operaciones de recogida, que es crucial para el bienestar financiero de la organización. Aproximadamente el 50,6% de los trabajadores, lo que equivale a 41 personas, tenía un nivel medio de competencia. Esto sugiere que, aunque poseen una base sólida, siguen existiendo potenciales para el desarrollo y el mejoramiento de las habilidades. Significativamente, se ha determinado que un 24,7% adicional del personal, que es comparable a 20 empleados, tenía un grado limitado de competencia en este ámbito crucial. Esta cohorte particular, similar al segmento caracterizado por una amplia experiencia, subraya la necesidad de destinar recursos a iniciativas de

capacitación y desarrollo. Esto es crucial para optimizar la eficacia de la gestión de las colecciones y lograr una distribución armoniosa de los talentos en toda la empresa.

5.2.2.3 Dimensión 3: Recuperación

Tabla 11

Resultados de la dimensión 3: Recuperación

V2D3_Recuperación (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Recuperación	24	29,6%
Nivel medio de Recuperación	36	44,4%
<i>Nivel alto de Recuperación</i>	<i>21</i>	<i>25,9%</i>

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

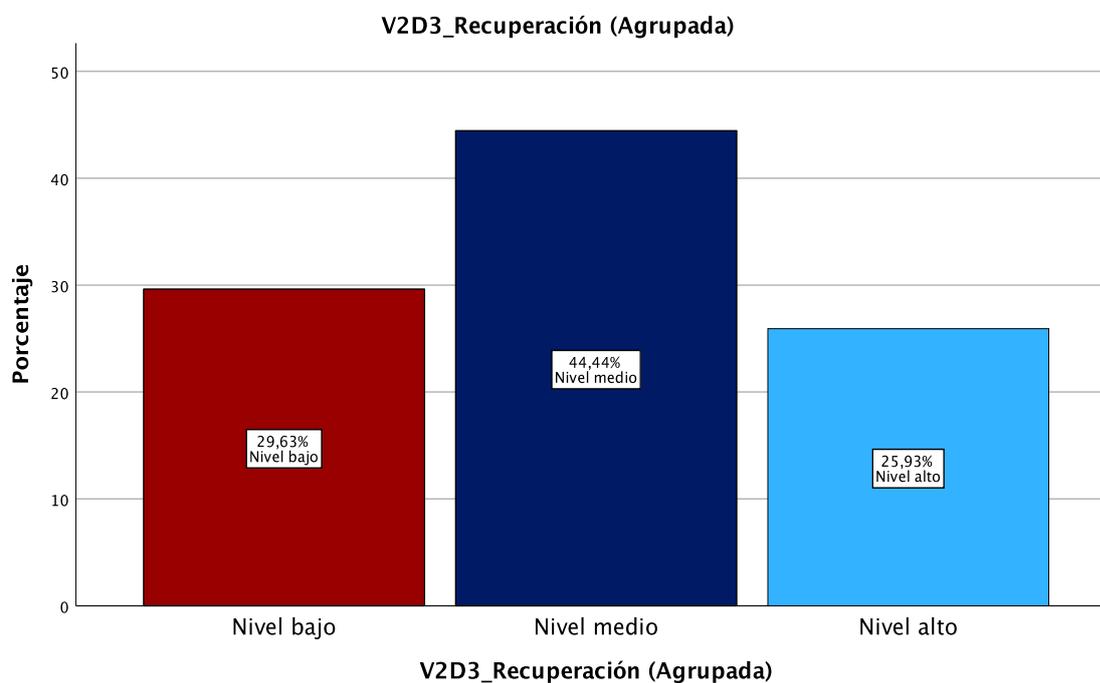


Figura 9. Resultados de la dimensión 3: Recuperación.

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta de 2023 realizada entre los 81 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., indican una representación variada de conocimientos y competencias relacionadas con la Recuperación. Del número total de trabajadores, el 25,9 por ciento, o 21 individuos, poseen un grado considerable de experiencia en este campo. Esto sugiere que una fracción sustancial de la mano de obra es competente en el manejo de las responsabilidades de recuperación financiera, que son cruciales para reducir las pérdidas y mejorar el bienestar financiero de la empresa. En cambio, se muestra que el 44,4% o 36 empleados tenían un grado moderado de conocimiento, lo que indica que, aunque poseen una comprensión rudimentaria de los procedimientos de recuperación, pueden extraer ventajas de una formación adicional para aumentar su eficacia. Significativamente, una notable proporción del 29,6 por ciento, que corresponde a 24 personas empleadas, muestran un nivel limitado de comprensión en este ámbito crucial, lo que subraya la necesidad urgente de asistencia educativa. El grupo antes mencionado subrayó la necesidad de crear iniciativas de capacitación dirigidas a las deficiencias en el conocimiento y las capacidades de recuperación, con el objetivo de mejorar este aspecto crítico de la gestión financiera en toda la empresa.

5.2.2.4 Extinción.

Tabla 12

Resultados de la dimensión 4: Extinción

V2D4_Extinción (Agrupada)		
	N	%
Nivel bajo de Extinción	18	22,2%
Nivel medio de Extinción	33	40,7%
Nivel alto de Extinción	30	37,0%

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

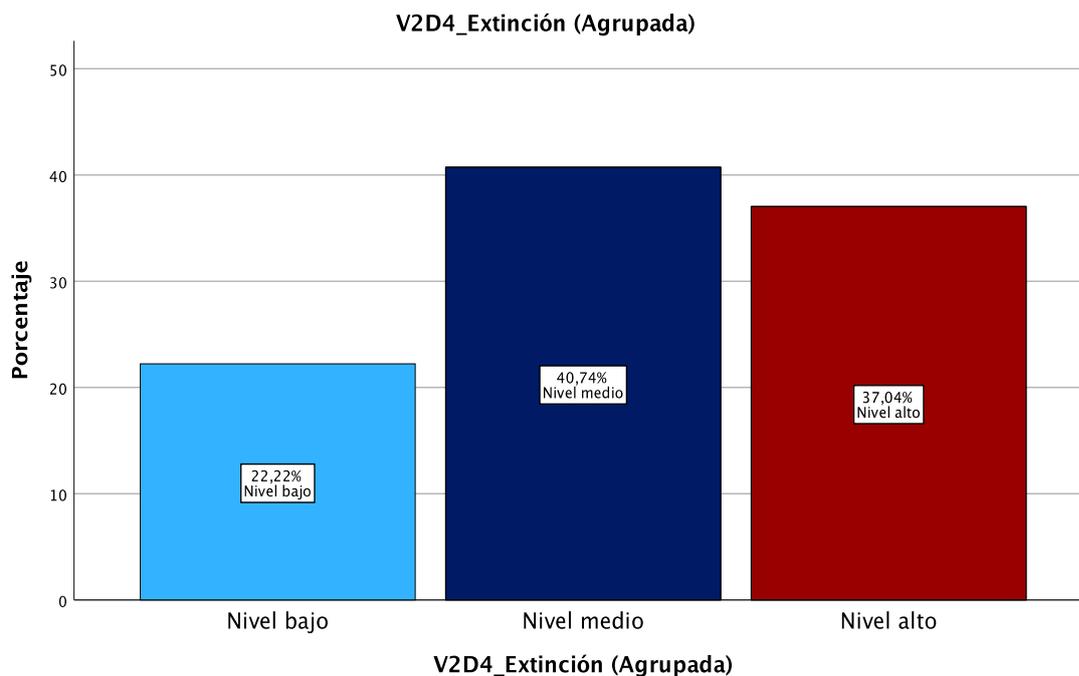


Figura 10. Resultados de la dimensión 4: Extinción

Nota. Recuperado de la base de datos recolectada de los clientes

Interpretación:

Se observa una notable distribución de conocimientos en el examen de las habilidades relacionadas con la Extinción entre los 81 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., durante todo el año 2023. Un total de 30 personas, que representan el 37% de la fuerza laboral, demuestran un grado significativo de competencia en este ámbito en particular, constituyendo así más de un tercio del total de la tripulación. Esto sugiere que una parte considerable de la fuerza laboral dispone de una amplia formación en los métodos y protocolos necesarios para concluir de forma habilitada las responsabilidades financieras, una competencia crucial para garantizar una administración de crédito exitosa y la estabilidad fiscal de la institución. Al mismo tiempo, el 40,7%, que corresponde a 33 individuos, tienen un conocimiento promedio, lo que sugiere que, aunque poseen una base sólida, todavía hay potencial para el desarrollo y mejora de sus capacidades. No obstante, es importante reconocer que el 22,2% de la fuerza de trabajo, equivalente a 18 empleados, posee un grado limitado de

experiencia en este ámbito en particular. El segundo grupo destacó la notable oportunidad de implementar programas de capacitación específicos que mejoren su comprensión y eficiencia en los procesos de extinción, con el objetivo de optimizar la gestión del ciclo de crédito y reforzar la competencia general de la organización en esta esfera crítica.

5.3 Contrastación de Hipótesis

5.3.1 Hipótesis General.

A) Hipótesis Estadística

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

$$H_0: \rho = 0$$

Ha: Existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

$$H_0: \rho > 0$$

El umbral de significación se considera el 5%, es decir, el 0,05. La hipótesis alternativa (Ha) se acepta para cualquier valor de probabilidad inferior a 0,05, mientras que la hipótesis nula (Ho) se rechaza. La Rho de Spearman sirve como estadística de prueba.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis general

		Correlaciones	
		V1_G estión_Direct iva (Agrupada)	V2_G estión_de_Co branza (Agrupada)
Rho de Spearman	V1_Gestión_Directiva (Agrupada)	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.
		N	81
	V2_Gestión_de_Cobranza (Agrupada)	,683**	1,000
			81

Sig. (bilateral)	,001	.
N	81	81

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

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

B) Toma de Decisión Estadística

Existe una relación positiva significativa alta de (0,683). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,001 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y la Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

5.3.2 Hipótesis Específica 1.

A) Hipótesis Estadística

Ho: Entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, no existe relación positiva.

$$Ho: \rho = 0$$

Ha: Entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

$$Ho: \rho > 0$$

El umbral de significación se considera el 5%, es decir, el 0,05. La hipótesis alternativa (Ha) se acepta para cualquier valor de probabilidad inferior a 0,05, mientras que la hipótesis nula (Ho) se rechaza. La Rho de Spearman sirve como estadística de prueba.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			V1_G	V2D1
			estión_Direct	_Prevención
			iva	(Agrupada)
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	V1_Gestión_Directiva (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de 1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	V2D1_Prevención (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de 794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

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

B) Toma de Decisión Estadística

Existe una relación positiva significativa alta de (0,794). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

5.3.3 Hipótesis Específica 2.

A) Hipótesis Estadística

Ho: Entre el riesgo crediticio y la cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, no existe relación positiva.

$$H_0: \rho = 0$$

Ha: Entre el Riesgo crediticio y la Cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

$$H_0: \rho > 0$$

El umbral de significación se considera el 5%, es decir, el 0,05. La hipótesis alternativa (H_a) se acepta para cualquier valor de probabilidad inferior a 0,05, mientras que la hipótesis nula (H_0) se rechaza. La Rho de Spearman sirve como estadística de prueba.

Tabla 15

Contrastación de hipótesis específica 2

		Correlaciones			
			V1_G	V2D2	
			estión_Direct	_Cobranza	
			iva	(Agrupada)	
			(Agrupada)	(Agrupada)	
Rho de Spearman	V1_Gestión_Directiva (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de 1,000	,514	
		Sig. (bilateral)	.	,003	
		N	81	81	
	V2D2_Cobranza (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de ,514	1,000	
		Sig. (bilateral)	,003	.	
		N	81	81	

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

B) Toma de Decisión Estadística

Existe una relación positiva significativa media de (0,514). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,003 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

5.3.4 Hipótesis Específica 3.

A) Hipótesis Estadística

Ho: Entre el riesgo crediticio y la recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, no existe relación positiva.

$$Ho: \rho = 0$$

Ha: Entre el riesgo crediticio y la recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

$$Ho: \rho > 0$$

El umbral de significación se considera el 5%, es decir, el 0,05. La hipótesis alternativa (Ha) se acepta para cualquier valor de probabilidad inferior a 0,05, mientras que la hipótesis nula (Ho) se rechaza. La Rho de Spearman sirve como estadística de prueba.

Tabla 16

Contrastación de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			V1_Gestión_ Directiva (Agrupada)	V2D3_Recuperación (Agrupada)
Rho de Spearman	V1_Gestión_Direc tiva (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	81	81
	V2D3_Recuperaci ón (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	81	81

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

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

B) Toma de Decisión Estadística

Existe una relación positiva significativa alta de (0,573). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,002 menos de 0,05. Por lo tanto,

con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

5.3.5 Hipótesis Específica 4.

A) Hipótesis Estadística

Ho: Entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, no existe relación positiva.

$$H_o: \rho = 0$$

Ha: Entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe relación positiva.

$$H_a: \rho > 0$$

El umbral de significación se considera el 5%, es decir, el 0,05. La hipótesis alternativa (Ha) se acepta para cualquier valor de probabilidad inferior a 0,05, mientras que la hipótesis nula (Ho) se rechaza. La Rho de Spearman sirve como estadística de prueba.

Tabla 17

Contrastación de hipótesis específica 4

		Correlaciones			
Rho de Spearman	V1_Gestión_Directiva (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de	V1_Gestión_Directiva (Agrupada)	V2D4_Extinción (Agrupada)
		Sig. (bilateral)		1,000	,631**
		N		81	81
	V2D4_Extinción (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		81	81

Nota. Obtenido de SPSS v. 29.

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

B) Toma de Decisión Estadística

Existe una relación positiva significativa alta de 0,631. El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,000 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

5.4 Discusión de Resultados

Se realizó un estudio científico de amplia envergadura en el campo del Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023. El mismo que obtuvo ciertos resultados importantes y relevantes para la comunidad científica. A continuación, se presenta una discusión teórica, metodológica y práctica del estudio realizado.

Sobre la Variable 1: el *nivel de Riesgo Crediticio* se puede observar en la tabla 4 y en la figura 2 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 46,9% tienen un nivel alto de conocimientos sobre el Riesgo Crediticio, con un total de 38 trabajadores. Por otro lado, 40 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre el Riesgo Crediticio, representados en un 49,4%. Por lo que, es importante señalar que existe un 3,7% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Riesgo Crediticio, representado por 3 trabajadores.

Dichos hallazgos se relacionan con lo estudiado por Lapo et al. (2021), quienes realizaron el artículo de investigación: *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*, y concluyeron que, incentivan a los ejecutivos bancarios a reforzar los procedimientos de gestión de riesgos para optimizar las opciones de estructura de capital que aumentan los beneficios.

Además, estos hallazgos coinciden con el estudio desarrollado por Vilca y Torres (2021), quienes publicaron el estudio: *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno*. En ella concluyeron que, la correlación entre la gestión del riesgo de crédito y la tasa de morosidad es $Rho = -0,467$, lo que indica una relación moderadamente negativa; y, la $p =$ es 0,000 inferior a 0,05, lo que sugiere la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Se comprende que los dos factores están fuertemente correlacionados entre sí.

Por otro lado, sobre los *niveles según dimensiones dentro de la variable Riesgo Crediticio*, se tienen los siguientes resultados, en torno a la *dimensión 1: Evaluación de Riesgo Crediticio*, se observa en la tabla 5 y figura 3 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 21,0% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Evaluación de Riesgo Crediticio, con un total de 17 trabajadores. Por otro lado, 52 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Evaluación de Riesgo Crediticio, representados en un 64,2%. Por lo que, es importante señalar que existe un 14,8% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Evaluación de Riesgo Crediticio, representado por 12 trabajadores.

Además, sobre la *dimensión 2: Políticas de Riesgo*, se observa en la tabla 6 y en la figura 4 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 13,6% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Políticas de Riesgo Crediticio, con un total de 11 trabajadores. Por otro lado, 37 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Políticas de Riesgo Crediticio, representados en un 45,7%. Por lo que, es importante señalar que existe un 10,7% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Políticas de Riesgo Crediticio, representado por 33 trabajadores.

Mientras que, sobre la *dimensión 3: Análisis de Créditos*, se observa en la tabla 7 y en la figura 5 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 22,2% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Análisis de créditos, con un total de 18 trabajadores. Por otro lado, 36 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Análisis de créditos, representados en un 44,4%. Por lo que, es importante señalar que existe un 33,3% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Análisis de créditos, representado por 27 trabajadores.

Realidad que coincide con los resultados de Tenemea et al. (2020), quienes realizaron el artículo científico: *Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19*. Usaron una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva no experimental, la muestra estuvo compuesta por elementos bibliográficos y 21 entidades financieras a quienes se les brindó la encuesta como instrumento de investigación. Concluyeron que, a pesar de contar con una estructura capaz de mitigar los riesgos de liquidez durante la crisis sanitaria, ha quedado claro que los COAC deben reforzar las medidas tomadas durante la recesión económica experimentada por todos los sectores de la economía para frenar la reducción del riesgo de la cartera de créditos, causada por la falta de cumplimiento en las repercusiones.

Por otro lado, sobre la variable 2: el *nivel de Gestión de Cobranza* se puede observar en la tabla 8 y en la figura 6 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 25,9% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Gestión de Cobranza, con un total de 21 trabajadores. Por otro lado, 37 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Gestión de Cobranza, representados en un 45,7%. Por lo que, es

importante señalar que existe un 28,4% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Gestión de Cobranza, representado por 23 trabajadores.

Dicha realidad coincide con los resultados de Mogollón (2021), quien realizó el siguiente estudio: *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A.* En este determinó el impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera de la empresa, tomando como referente la eficiencia del personal que la realiza, la identificación de los procesos deficientes que ocasionan riesgos internos relevantes e impactan de forma negativa en la consecución de objetivos y la implementación de políticas de cobranza para salvaguardar los recursos financieros de la empresa. La metodología empleada fue bajo el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo. Concluyó que, una gestión eficaz de los cobros influye en los resultados de una empresa en términos de antigüedad de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, sobre los *niveles según dimensiones dentro de la Gestión de Cobranza*, en torno a la *dimensión 1: Prevención*, se observa en la tabla 9 y figura 7 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 33,3% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Prevención, con un total de 27 trabajadores. Por otro lado, 36 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Prevención, representados en un 36%. Por lo que, es importante señalar que existe un 22,2% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Prevención, representado por 18 trabajadores.

Además, sobre la *dimensión 2: Cobranza*, se observa en la tabla 10 y figura 8 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 24,7% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Cobranza, con un total de 20 trabajadores. Por otro lado, 41 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Cobranza, representados en un

50,6%. Por lo que, es importante señalar que existe un 24,7% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Cobranza, representado por 20 trabajadores.

Mientras que, sobre la *dimensión 3: Recuperación*, se observa en la tabla 11 y en la figura 9 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 25,9% tienen un nivel alto de conocimientos sobre recuperación, con un total de 21 trabajadores. Por otro lado, 36 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre recuperación, representados en un 44,4%. Por lo que, es importante señalar que existe un 29,6% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre recuperación, representado por 24 trabajadores.

Finalmente, sobre la *dimensión 4: Extinción*, se observa en la tabla 12 y en la figura 10 que, de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, el 37,0% tienen un nivel alto de conocimientos sobre Extinción, con un total de 30 trabajadores. Por otro lado, 33 de los 81 colaboradores de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, tienen un nivel medio de conocimientos sobre Extinción, representados en un 40,7%. Por lo que, es importante señalar que existe un 22,2% de trabajadores que tienen un nivel bajo de conocimientos sobre Extinción, representado por 18 trabajadores.

Dicha realidad se ve reflejada en el estudio desarrollado por Montalvo (2020), quien realizó la tesis: *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Tuvo como objetivo fue analizar la influencia de la gestión de cobranza de las empresas de cobranza encargadas de recuperar la cartera castigada del Banco Falabella Perú, en el año 2019. Concluyó que, en el año 2019 fue clave para las agencias de cobranza encargadas de recuperar la cartera castigada de Banco Falabella, debido a la importancia de la fijación de objetivos, el control de la documentación y el proceso de cobranza.

En la *constatación de la hipótesis general*, se observa que, existe una relación positiva significativa alta de (0,683). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,001 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.

Estos hallazgos apoyan lo recomendado por Taype (2021), quien desarrolló un estudio científico titulado: *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia para la identificación del riesgo de crédito en las empresas cementeras de lima metropolitana, año 2020*. En mencionado estudio se tuvo el objetivo de demostrar la importancia de llevar un plan de gestión de créditos y cobranzas. Se llegó a la conclusión que, no solo se han integrado los establecimientos monetarios (bancos, financieras, cajas de ahorros, Edpymes). Están reconocidos por la administración, y la norma de la SBS sobre gestión del riesgo de crédito que los reconoce también los reconoce al incorporar en su ámbito de aplicación otro tipo de empresas que están controladas y supervisadas por la SBS.

Por otro lado, dentro de la *contrastación de la hipótesis específica 1*, se observa que, existe una relación positiva significativa alta de (0,794). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

Además, dentro de la *contrastación de la hipótesis específica 2*, se observa que, existe una relación positiva significativa media de (0,514). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,003 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es

decir, entre el Riesgo crediticio y la Cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

Estos hallazgos se relacionan con los de una investigación realizada por Arratia (2021), quien desarrolló un estudio científico titulado: *Gestión de cobranzas en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C, distrito San Luis 2021*. Se desarrolló con la intención principal de establecer si la gestión de las cuentas por cobrar influye o no en la existencia del riesgo de crédito en la empresa Maestranza Hidráulica Per S.A.C., ubicada en el distrito de San Luis, 2021. El estudio que se realizó para este trabajo fue fundamental y explicativo, y se empleó un diseño transversal que no incluyó experimentos. La conclusión a la que se llegó, la cual se basó en los hallazgos de los estadísticos y el coeficiente de correlación de Pearson, fue que la gestión de cobranza influye sustancialmente en el riesgo crediticio que brinda la empresa Maestranza Hidráulica Per S.A.C., la cual se encuentra ubicada en el distrito de San Luis, 2021.

Así mismo, dentro de la *contrastación de la hipótesis específica 3*, se observa que, existe una relación positiva significativa alta de (0,573). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,002 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

Finalmente, dentro de la *contrastación de la hipótesis específica 4*, se observa que, existe una relación positiva significativa alta de (0,631). El valor de Sig. (significación asintótica) reportado por el SPSS versión 29 resulta ser de 0,000 menos de 0,05. Por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se decide aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Es decir, entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe relación positiva.

Los resultados generales, también coinciden con la propuesta teórica de Gárate (2018), quien señala que es el riesgo crediticio “se da cuando el prestatario no pueda efectuar los pagos acordados, debido a las pérdidas sufridas como consecuencia de la violación por parte del prestatario de operaciones contingentes directas o indirectas” (p.45).

Además, coincide con la teoría de según Montaña (2013), quien afirma que la cobranza es un *proceso estratégico* porque es “el conjunto de diligencias que realizan las organizaciones con el propósito de recuperar el dinero prestado” (p.21). Esto se debe a que los clientes que son confiables en el cumplimiento de sus obligaciones son más propensos a aprovechar futuras oportunidades de préstamo.

También, coinciden los hallazgos con la propuesta conceptual de Muñoz (2020), quien afirma que, “la gestión de cobros es un proceso mediante el cual la empresa mantiene relaciones positivas con sus clientes con el fin de cobrar los créditos vencidos y convertirlos en activos líquidos” (p.3).

En suma, se puede afirmar que el estudio sobre la relación que existe entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, ha permitido desarrollar propuestas teóricas, procesos metodológicos y sobre todo instrumentos de gestión para medir y proponer cambios dentro del riesgo crediticio y la gestión de cobranza a nivel local, regional y también nacional.

Conclusiones

1. Existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y la Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023 según la correlación positiva de 0,683, con una Sig. (significancia asintótica) de 0,001 menor a 0.05, y con un nivel de confianza de 95% a través de la prueba estadística de Rho de Spearman.
2. Entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una correlación positiva de 0,794, con una Sig. (significancia asintótica) de 0,000 menor a 0.05, con un nivel de confianza de 95% según la prueba estadística de Rho de Spearman.
3. Entre el Riesgo crediticio y la Cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe correlación positiva de 0,514, con una Sig. (significancia asintótica) de 0,003 menor a 0.05, con un nivel de confianza de 95% según la prueba estadística de Rho de Spearman.
4. Entre el Riesgo crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva, existe correlación positiva alta de 0,573 con una Sig. (significancia asintótica) de 0,002 menor a 0.05, con un nivel de confianza de 95% según la prueba estadística de Rho de Spearman.
5. Entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una correlación positiva alta de 0,631 con una Sig. (significancia asintótica) de 0,000 menor a 0.05, con un nivel de confianza de 95% a según la prueba estadística de Rho de Spearman.

Recomendaciones

1. A la comunidad administradora, promocionar el estudio sistemático sobre la relación que existe entre el Riesgo crediticio y Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. a nivel regional y nacional. Más aún desarrollar estudios en diversos contextos para afianzar mecanismos de control, administración y supervisión de los procesos vinculados al riesgo crediticio y sobre todo dentro de la gestión de cobranza.
2. A las autoridades académicas de las universidades públicas y privadas del país, se recomienda desarrollar o elaborar programas para estructurar acciones que optimicen y formen a los egresados de Administración sobre riesgo crediticio y gestión de cobranza.
3. A las entidades y organizaciones privadas como la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A, se les recomienda capacitar a los trabajadores para que desarrollen medios que fortalezcan los estímulo cognitivos y afectivos para una reflexión constante y problematización de los hechos que se desarrollan dentro de los riesgos crediticios.
4. A las autoridades de las financieras, microfinancieras y demás entidades financieras del país, se recomienda realizar estudios científicos sobre la gestión de la cobranza, con la finalidad de formar a los colaboradores de manera científica en el campo de la cobranza y de esta manera generar una sociedad con cultura financiera.

Referencias

- Aguirre, E. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de una empresa del rubro financiero* (Tesis de Pregrado). Repositorio de la Universidad Peruana de Las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2255>
- Alcivar, X. y Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativo de ahorro y crédito Chone LTDA. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7), 182- 198. Recuperado de <https://bit.ly/3cF3ofD>
- Alvarez, W. y Apaza, E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32. doi: <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Apaza, E. y Álvarez, W. (2019). Riesgo crediticio y morosidad, en la cooperación de ahorro Qorilazo. *Revista Valor Contable*, 6(1), 26 – 32. Recuperado de <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *Boletín Técnico: Ejecutivos de Finanzas*, 1(20), 1-7. Recuperado de <https://bit.ly/31m30A1>
- Araque, W., Llerena, V. Albarracín, V., Moreno, C., Cardoso-Ruiz, G., Hernández, L., Herrera, R.M., Ardila, J., Zimmermann, H. Gutiérrez, P., Mera, G., Gallagher, T., Castelo-Guerrero, A.E., Drummond-Suinaga, R.C., Martínez. C., Albornoz, R. (2020) ¿Cómo mitigar el riesgo de crédito en las Instituciones Financieras en tiempos de COVID-19? *Revista Microfinanzas*, 1(30), 1-35. Recuperado de <https://bit.ly/3Ewbz9T>
- Arce, A. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/376>

- Arias-Gómez, J., Villasis, M.A. y Miranda-Novales, M.G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <https://bit.ly/3GAUddK>
- Arratia, L. (2021). *Gestión de cobranzas en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú SAC, distrito San Luis 2021* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77109>
- Campodónico, S. y Arévalo, J. (2019) *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017 – 2018* (Tesis de pregrado) Repositorio de la Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3645>
- Canal, N. (2006). Técnicas de muestreo: Sesgos más frecuentes. *Revistas Eden*, 9(9), 121-132. Recuperado de <https://bit.ly/3pUC4lg>
- Carballo-Barcos, M. y Guelmes-Valdés, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en Educación. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 8(1),140-150. Recuperado de <https://bit.ly/3pTAQXC>
- Carrasco S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Casimiro, G, (2018). *Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5113?locale=de>
- Casparri, M., Garcia, V. y Vilker, A. (2015). Aplicación del control óptimo en un modelo económico de explotación pesquera. *Revista de investigación en Modelos Matemáticos Aplicados a la Gestión y la Economía*, 1(3), 235-250. Recuperado de <https://bit.ly/3GCKzaA>

- Cedeño-Palacios, C.A., & Palma-Macías, G.R. (2020). Gestión de riesgo de crédito para mejorar la calidad de la cartera de microcrédito, en la cooperativa comercio Ltda. *Revista Científico - Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 5(3), 225-254. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Chancay, P.E. (2020). Emergencia sanitaria del covid-19 y su efecto en las relaciones comerciales internacionales del Ecuador. *Revista Científico - Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 50(5), 75-88. Recuperado de <https://bit.ly/3xirohR>
- Chávez-Barboza, E. y Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. Recuperado de <https://bit.ly/3l3zruj>
- Chávez, D. (2017) *Análisis de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda limitada en el año 2016* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/76683847-02e8-4ce6-963a-a7aab3000e99>
- Coronel, M.A. (2019) *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Cueva, A. (2019) *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre ltda. 2016 – 2017* (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Federico Villareal. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3383>
- Díaz, Y. (2019). *Auditoría administrativa para mejorar la Gestión de cobranzas de la Empresa Servicio de Cobranzas Integrales B & S S.A.C. de la Sede Pimentel – 2018* (Tesis de

pregrado). Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6232>

Farhan, M., Alam, H., Sattar, A. & Khan, S. (2020). Credit risk management in Islamic banking: A system thinking approach. *International Transaction Journal of Engineering Management & Applied Sciences & Technologies*, 11(16), 1-11. Recuperado de <https://tuengr.com/V11B/11A16J.pdf>

Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Revista Científica Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 5(3), 2491-2509. Recuperado de <https://bit.ly/3E2DqyN>

Flores-Sánchez, G., Campoverde-Campoverde, J., Romero-Galarza, A. y Coronel - Pangol, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica Estudios Generales*, 37(160), 413-424. Recuperado de <https://bit.ly/30PoW6u>

Fuentes-Figueroa, S. (2015). ¿Cómo se desarrolla un protocolo? *Revista Orthotips*, 11(2), 79-83. Recuperado de <https://bit.ly/3jOLhYE>

Gamboa, N. (2016). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23991>

Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016* (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31207>

- Georgios, K. (2019). Credit risk evaluation and rating for SMES using statistical approaches: The case of European SMES manufacturing sector. *Journal of Applied Finance and Banking*, 9(5), 59-83. Recuperado de https://ideas.repec.org/a/spt/apfiba/v9y2019i5f9_5_4.html
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, María del Pilar (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). D.F., México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. D.F., México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Illa, A., & Ivan, E. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de una empresa del rubro financiero* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Peruana de Las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2255>
- Kock, A., Schulz, B., Kopman, J. y Gemunden, H. (2020). Project portfolio management information systems' positive influence on performance - the importance of process maturity. *International Journal of Project Management*, 38(4), 229-241. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2020.05.001>
- Lama, M., & Javier, R. (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48476>
- Lapo-Maza, M. del C., Tello-Sánchez, M. G., & Mosquera-Camacás, S. C. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación administrativa*, 50-1(127), 1-23. Recuperado de <https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>

- Lawrence y Chad (2012). *Principios de administración financiera*. D.F., México: Pearson Educación.
- Medina, E. (2022). *Las implicaciones económicas y financieras de la banca en línea de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba. Ltda. Agencia Guano, período 2019 – 2020* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. Recuperado de <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Monar, M., & Hugo, V. (2020). *Gestión financiera que minimice el riesgo crediticio de BanEcuador sucursal Babahoyo* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7583>
- Montaño, E. (2013). *Control interno, auditoría y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Montalvo Lama, R. J. (2020). *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*.
- Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Editorial PATRIA.
- Morilla, G. (2020). *Estrategias de Cobranza Efectivas para tu Empresa: Debitapro*. Recuperado de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- Muñoz, V. (2020). *Gestión financiera que minimiza el riesgo crediticio de BanEcuador sucursal Babahoyo* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7583?show=full>
- Ochoa, C., & Poulet, D. (2022). *Evaluación a los procedimientos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. sucursal sur de la ciudad de Ambato para mitigar el riesgo crediticio* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Escuela

- Tenemea –Guerrero, J., Moreno-Narváez, V., & Vásconez-Acuña, L. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *Cienciamatria*, 6(2), 397-426. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.374>
- Vargas, A. y Mostajo, S. (2014) Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Revista Scielo*, 2(14), 5 - 25. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002
- Ventura-León, J. (2017) ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. *Revista cubana de Salud Pública*, 46(4), 648-649. Recuperado de <https://bit.ly/3breAfi>
- Ventura, D., & Del Rosario, Y. (2019). *Auditoría administrativa para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa servicio de cobranzas integrales B & S S.A.C. de la sede pimentel – 2018* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6232>
- Vilca, C. R.(2021). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5287>
- Villaseor, M. (2007). *El enfoque estratégico aplicado al desarrollo de nuevos negocios en Quintana Roo: el caso de Maya Tilapia*. México: Editorial UQROO.
- Villasis-Keever, M. y Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(3), 303 - 310. Recuperado de <https://bit.ly/2ZAY9ua>

- Villavicencio-Caparó E., Ruiz-García V., Cabrera-Duffaut A. (2016). Validación de cuestionarios. *Revista Oactiva*, 1(3), 75-80. Recuperado de <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/200/338>
- Viloria, A. y Zapata, V. (2019). Manual de Normas y Procedimientos Contables para el Área de cuentas por cobrar de la Empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 6(2), 138-148. Recuperado de <https://bit.ly/310Uq0Q>
- Vinueza-Franco, J. I., y Robalino-Muniz, R. C. (2020). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Revista Científica FIPCAEC: Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables*, 5(16), 14-38. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5752>
- Vivanco, L. (2022). *La gestión financiera y el riesgo crediticio de una caja municipal de ahorro y crédito en Ayacucho, 2021* (Tesis de pregrado). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103252>

Apéndices

Apéndice A: Matriz de Consistencia

Título: Riesgo crediticio y gestión de la cobranza en la caja rural de ahorro y crédito del centro S.A. periodo 2023

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el Riesgo crediticio y la Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?	Establecer la relación que existe entre el Riesgo crediticio y la Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre el Riesgo crediticio y la Gestión de cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.	Variable 1: Riesgo Crediticio - Evaluación de riesgo crediticio - Políticas de crédito - Análisis de crédito Variable 2: Gestión de cobranza - Prevención - Cobranza - Recuperación - Extinción	Método general: Científico (Bernal, 2010) - Método específico: Hipotético - deductivo (Bernal, 2010) - Enfoque: Cuantitativo (Hernández et al., 2010) •Tipo: Básico (Ñaupas et al., 2014) - Nivel: Descriptivo-Correlacional (Ñaupas et al., 2014) •Diseño: No experimental (Hernández et al., 2010) •Alcance: Transeccional o transversal. (Hernández et al., 2010) - Población: finita. 79 asesores de Crédito de la Caja de Ahorro y Crédito del Centro S.A. - Tamaño muestral: 64.
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023? - ¿Qué relación existe entre el Riesgo crediticio y la Cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023? - ¿Qué relación existe entre el Riesgo crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación que existe entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023. - Determinar la relación que existe entre el Riesgo crediticio y la Cobranza en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023. - Determinar la relación que existe entre el Riesgo 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre el Riesgo crediticio y la Prevención en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva. - Entre el Riesgo crediticio y la Cobranza por cobrar en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva. - Entre el Riesgo crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. 		

<p>Crédito del Centro S.A. periodo 2023?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023?</p>	<p>crediticio y la Recuperación en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.</p> <p>- Determinar la relación que existe entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023.</p>	<p>periodo 2023, existe una relación positiva.</p> <p>- Entre el Riesgo crediticio y la Extinción en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. periodo 2023, existe una relación positiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia. - Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario - Software de procesamiento de datos: SPSS V.22
---	--	--	--

Apéndice B: Operacionalización de Variable

Variable 1: Riesgo Crediticio	Apaza y Álvarez (2019), ostentan que “es el impago es la probabilidad de que un banco no reciba el pago de la entidad o persona que adquiere el servicio bancario, ya sea por insolvencia o por algún otro acontecimiento que haga que la entidad o persona se desvíe de sus obligaciones contractuales y cree una situación de morosidad o impago” (p.57). Toda vez que, existe la posibilidad de pérdida monetaria en caso de impago de un cliente, que se mide por el riesgo de mercado, y el riesgo de incumplimiento, o riesgo de impago, que es la evaluación objetiva de la posibilidad de que una de las partes incumpla.					
Definición Operacional:	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
	X1 Evaluación de riesgo crediticio.	-Requisitos para otorgar créditos	er1	Nominal	1=nunca	> 15 favorable ≤ 20
		- Monto del préstamo	er2		2=casi nunca	> 9 poco favorable ≤ 15
		- Fuente de ingreso	er3		3=a veces	≥ 4 nada favorable ≤ 9
		- Garantías	er4		4=casi siempre	
					5=siempre	
	X2 Políticas de crédito.	-Promoción de créditos.	pc1			> 15 cumplimiento completo ≤ 20
		- Plazos de crédito	pc2			> 9 cumplimiento a medias ≤ 15 ≥ 4
		-Condiciones de Crédito	pc3			cumplimiento incompleto ≤ 9
		- Tasa de interés	pc4			

<p>Resulta de la adición de las tres dimensiones en estudio, alcanzando valores de:</p> <p>> 52 alto cumplimiento</p> <p>≤ 70 > 33 cumplimiento medio</p> <p>≤ 51 ≥ 14 bajo cumplimiento</p> <p>≤ 33</p>	<p>X3 Análisis de créditos</p> <p>-Capacidad de pago del cliente</p> <p>-Evaluación crediticia</p> <p>- Historial de pago del cliente</p> <p>-Aprobación de créditos</p> <p>-Desembolso de créditos</p> <p>- Seguimiento y control</p>	<p>ac1</p> <p>ac2</p> <p>ac3</p> <p>ac4</p> <p>ac5</p> <p>ac6</p>	<p>> 22 alto cumplimiento</p> <p>≤ 30 > 14 cumplimiento medio</p> <p>≤ 22 ≥ 6 bajo cumplimiento</p> <p>≤ 14</p>
--	--	---	---

<p>Variable 2: Gestión de cobranza</p>	<p>Definición conceptual:</p> <p>Morales y Morales (2014), manifiestan que “el mercado, la competencia, el perfil de los clientes, los productores existentes, los proveedores de materias primas y la relación de la empresa con las herramientas que utiliza para lograr todos componentes del entorno en el que se produce el cobro de los créditos de las empresas.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
	D1y. Prevensión	-Nivel de los índices de morosidad	pm1	nominal	1=nunca	> 15 alto ≤ 20
			pm2		2=casi nunca	> 9 medio ≤ 15
			pm3		3=a veces	≥ 4 bajo ≤ 9

> 74 alto \leq 100		pm4	4=casi siempre	
> 47 medio \leq 73			5=siempre	
\geq 20 bajo \leq 47				
	D2y. Cobranza	-Procesos para efectuar una cobranza	cm1 cm2 cm3	> 11 alto \leq 15 > 7 medio \leq 11 \geq 3 bajo \leq 7
	D3y. Recuperación	- Capacitaciones en las calificaciones crediticias -Estrategias de cobranzas	rm1 rm2 rm3 rm4 rm5 rm6 rm7 rm8 rm9	> 33 alto \leq 45 > 21 medio \leq 33 \geq 9 bajo \leq 21
	D4y. Extinción	- Carta de no adeudo	em1 em2 em3	> 11 alto \leq 15 > 7 medio \leq 11 \geq 3 bajo \leq 7

Apéndice C: Instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

CUESTIONARIO: GESTIÓN DE COBRANZA

TESIS: RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO S.A. PERIODO 2023.

TESISTAS: Bach. ORIHUELA PEINADO ASTRID HELEN / Bach. RASHUAMAN

SAPALLANAY HERLEZ / Bach. HINOSTROZA RAMIREZ MELISSA MILAGROS

I. PRESENTACIÓN: Estimado(a), recurro a su persona para que nos pueda brindar su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta, que tiene por finalidad recoger la información sobre: **GESTIÓN DE COBRANZA**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Desde ya agradezco su cooperación.

II. REFERENCIA DEL ENCUESTADO:

EDAD	GÉNERO		APELLIDOS Y NOMBRES	
	M	F		
NIVEL INSTRUCTIVO		ESTADO CIVIL		TIEMPO DE SERVICIO
Sin instrucción	Primaria	Soltero	Casado	
Secundaria	Superior	Conviviente	Divorciado	
		Viudo		

INDICACIÓN: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas con la alternativa que mejor exprese su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 1: PREVENCIÓN		1	2	3	4	5
1.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito.					
2.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.					
3.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.					
4.	La gestión de cobranza efectuada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A ayudan a recuperar la cartera.					
DIMENSIÓN 2: COBRANZA		1	2	3	4	5
5.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza.					
6.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. brinda información de forma pertinente en las fechas de pago.					
7.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro.					
DIMENSIÓN 3: RECUPERACIÓN		1	2	3	4	5
8.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza.					
9.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores.					
10.	Los gestores de cobranza de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A tienen un buen trato con los clientes.					
11.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A ofrece facilidades de pago					
12.	Los gestores de cobranza de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A brindan una oportuna orientación para cancelar tus deudas.					
13.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes.					
14.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas.					

15.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A lleva a cabo visitas personales a sus clientes.					
16.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A emplea recursos legales como última instancia.					
DIMENSIÓN 4: EXTINCIÓN		1	2	3	4	5
17.	¿Al cancelar la totalidad de la deuda el cliente de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A recibe un documento de respaldo?					
18.	¿En cuánto finaliza la deuda con la Caja Rural de Ahorro y Crédito S.A recibe la posibilidad de acceder a más créditos?					
19.	¿La carta de no adeudo es un documento que recibe de la Caja Rural de Ahorro y Crédito S.A?					

¡Gracias por su colaboración!



**Universidad
Continental**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

CUESTIONARIO: RIESGO CREDITICIO

TESIS: RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE COBRANZA EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO S.A. PERIODO 2023.

TESISTAS: Bach. ORIHUELA PEINADO ASTRID HELEN / Bach. RASHUAMAN

SAPALLANAY HERLEZ / Bach. HINOSTROZA RAMIREZ MELISSA MILAGROS

I. PRESENTACIÓN: Estimado(a), recurro a su persona para que nos pueda brindar su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta, que tiene por finalidad recoger la información sobre: **RIESGO CREDITICIO**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Desde ya agradezco su cooperación.

II. REFERENCIA DEL ENCUESTADO:

EDAD	GÉNERO		APELLIDOS Y NOMBRES		TIEMPO DE SERVICIO
	M	F			
NIVEL INSTRUCTIVO		ESTADO CIVIL			
Sin instrucción	Primaria	Soltero	Casado		
Secundaria	Superior	Conviviente	Divorciado		
		Viudo			

INDICACIÓN: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas con la alternativa que mejor exprese su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 1: EVALUACIÓN DE RIESGO CREDITICIO		1	2	3	4	5
20.	Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio.					
21.	El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio.					
22.	Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio.					
23.	Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio.					
DIMENSIÓN 2: POLÍTICAS DE CRÉDITO		1	2	3	4	5
24.	La promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito.					
25.	Un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito.					
26.	Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito.					
27.	La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito.					
DIMENSIÓN 3: ANÁLISIS DE CRÉDITOS		1	2	3	4	5
28.	La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen análisis de créditos.					
29.	La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos.					

30.	El historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.					
31.	La aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio.					
32.	El desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos.					
33.	El seguimiento y control admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.					

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice D: Instrumentos Aplicados

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

I. **PRESENTACIÓN:** Estimado(a) colaborador, recorro a su persona para que nos pueda brindar su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta, que tiene por finalidad recoger la información sobre: **RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE COBRANZA**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Desde ya agradezco su cooperación.

II. **REFERENCIA DEL ENCUESTADO:**

EDAD		GÉNERO		ESTADO CIVIL		
37	M	X	Casado	Conviviente	Divorciado	Viuudo
NIVEL INSTRUCTIVO						
Sin instrucción	Primaria	Secundaria	Superior	6 Años		

INDICACIÓN: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas con la alternativa que mejor exprese su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN					
Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	2	3	4	5	

ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio.				X	
2. El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio.					X
3. Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio.				X	
4. Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio.					X

5. La promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito						X
6. Un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un periodo de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito						X
7. Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parametros que consideran mínimos en sus políticas de crédito						X
8. La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito.						X
9. La capacidad de pago del cliente es la cantidad maxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen analisis de créditos.						X
10. La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen analisis de créditos						X
11. El historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista asi mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.						X
12. La aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio.						X
13. El desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen analisis de créditos						X
14. El seguimiento y control admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.						X
15. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito.						X
16. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.						X
17. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.						X
18. La gestión de cobranza efectuada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A ayudan a recuperar la cartera.						X

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

I. PRESENTACIÓN: Estimado(a) colaborador, recorro a su persona para que nos pueda brindar su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta, que tiene por finalidad recoger la información sobre: **RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE COBRANZA**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Desde ya agradezco su cooperación.

II. REFERENCIA DEL ENCUESTADO:

EDAD	GÉNERO	ESTADO CIVIL		
35	M	<input checked="" type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Conviviente	<input type="checkbox"/> Divorciado
NIVEL INSTRUCTIVO		TIEMPO DE SERVICIO		
Sin instrucción	Primaria	Secundaria	Superior	4 AÑOS

INDICACIÓN: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas con la alternativa que mejor exprese su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio.				<input checked="" type="checkbox"/>	
2. El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio.				<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio.				<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio.				<input checked="" type="checkbox"/>	

5. La promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito					<input checked="" type="checkbox"/>
6. Un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un período de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito					<input checked="" type="checkbox"/>
7. Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parámetros que consideran mínimos en sus políticas de crédito					<input checked="" type="checkbox"/>
8. La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectúa el pago por el uso del dinero que están considerados en las políticas de crédito.					<input checked="" type="checkbox"/>
9. La capacidad de pago del cliente es la cantidad máxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinarse para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a un análisis de créditos.					<input checked="" type="checkbox"/>
10. La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos.					<input checked="" type="checkbox"/>
11. El historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.					<input checked="" type="checkbox"/>
12. La aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio.					<input checked="" type="checkbox"/>
13. El desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de créditos					<input checked="" type="checkbox"/>
14. El seguimiento y control admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.					<input checked="" type="checkbox"/>
15. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito					<input checked="" type="checkbox"/>
16. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.					<input checked="" type="checkbox"/>
17. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.					<input checked="" type="checkbox"/>
18. La gestión de cobranza efectuada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A ayudan a recuperar la cartera.					<input checked="" type="checkbox"/>

19.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para la cobranza.				X
20.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. brinda información de forma pertinente en las fechas de pago.		X		
21.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. cuenta con un sistema eficaz para la realización del cobro			X	
22.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. capacita y evalúa de manera constante a los colaboradores del área de crédito y cobranza.			X	
23.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. realiza capacitaciones para la evaluación del otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus colaboradores.			X	
24.	Los gestores de cobranza de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. tienen un buen trato con los clientes.			X	
25.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. ofrece facilidades de pago			X	
26.	Los gestores de cobranza de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. brindan una oportuna orientación para cancelar sus deudas.			X	
27.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. efectúa sus cobranzas por correo a sus clientes.		X		
28.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. posee una adecuada y frecuente comunicación con sus clientes por medio de llamadas telefónicas				X
29.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. lleva a cabo visitas personales a sus clientes.				X
30.	La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. emplea recursos legales como última instancia.				X
31.	¿Al cancelar la totalidad de la deuda el cliente de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. recibe un documento de respaldo?				X
32.	¿En cuánto finaliza la deuda con la Caja Rural de Ahorro y Crédito S.A. recibe la posibilidad de acceder a más créditos?		X		
33.	¿La carta de no adeudo es un documento que recibe de la Caja Rural de Ahorro y Crédito S.A.?				X

¡Gracias por su colaboración!



Universidad
Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

I. PRESENTACIÓN: Estimado(a) colaborador, recorro a su persona para que nos pueda brindar su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta, que tiene por finalidad recoger la información sobre: **RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE COBRANZA**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Desde ya agradezco su cooperación.

II. REFERENCIA DEL ENCUESTADO:

EDAD		GÉNERO		ESTADO CIVIL		
27		F	Soltero	Casado	Conviviente	Divorciado
NIVEL INSTRUCTIVO		TIEMPO DE SERVICIO				
Sin instrucción	Primaria	Secundaria	Superior		2 años	

INDICACIÓN: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas con la alternativa que mejor exprese su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totamente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio.				X	
2. El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio.			X		
3. Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio.			X		
4. Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio					X

5. La promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito					X
6. Un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un periodo de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito		X			
7. Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parametros que consideran mínimos en sus políticas de crédito			X		
8. La tasa de interés, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectua el pago por el uso del dinero que estan considerados en las políticas de crédito.			X		
9. La capacidad de pago del cliente es la cantidad maxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen analisis de créditos			X		
10. La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen analisis de créditos.			X		
11. El historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.				X	
12. La aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio.				X	
13. El desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen analisis de créditos				X	
14. El seguimiento y control admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.				X	
15. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito				X	
16. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad.					X
17. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva					X
18. La gestión de cobranza efectuada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A ayudan a recuperar la cartera.					X

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

I. PRESENTACIÓN: Estimado(a) colaborador, recorro a su persona para que nos pueda brindar su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la siguiente encuesta, que tiene por finalidad recoger la información sobre: **RIESGO CREDITICIO Y GESTIÓN DE COBRANZA**. No existen respuestas correctas o incorrectas, sino una apreciación personal. Utilice el tiempo necesario. Desde ya agradezco su cooperación.

II. REFERENCIA DEL ENCUESTADO:

EDAD		GÉNERO		ESTADO CIVIL		
31	M	F	Soltero	Casado	Conviviente	Divorciado
NIVEL INSTRUCTIVO		TIEMPO DE SERVICIO				
Sim instrucción	Primaria	Secundaria	Superior	1 año		

INDICACIÓN: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas con la alternativa que mejor exprese su opinión.

ESCALA DE VALORACIÓN					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	2	3	4	5	

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Los requisitos para otorgar créditos determinan las normas de actuación dictada por la dirección de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. derivando de forma directa en la estrategia de riesgo crediticio.				X	
2. El monto del préstamo es el capital que el deudor recibe del acreedor previa evaluación de riesgo crediticio.			X		
3. Fuente de ingreso hace referencia principalmente a las tareas o actividades que realiza una empresa para generar entradas de dinero y no incidir en riesgo crediticio.			X		
4. Las garantías aseguran el cumplimiento de una obligación protegiendo los derechos de determinada parte de una relación comercial o jurídica para no incidir en riesgo crediticio.					X

5. La promoción de créditos es aquellos otorgados para atender casos que requieran inversiones especiales, estos se estipulan en las políticas de crédito					X
6. Un plazo de crédito se da cuando se firma un contrato para reembolsar una cantidad fija del préstamo en pagos iguales durante un periodo de tiempo que esta fijadas en las políticas de crédito.					X
7. Las condiciones de crédito son otorgadas por instituciones financieras bajo una serie de parametros que consideran minimos en sus políticas de crédito					X
8. La tasa de interes, porcentaje traducida a un monto de dinero por medio del cual se efectua el pago por el uso del dinero que estan considerados en las políticas de crédito.			X		
9. La capacidad de pago del cliente es la cantidad maxima referente a ingresos propios los mismos que puedan destinar para efectuar pago de sus deudas, esto se obtiene gracias a buen analisis de creditos			X		
10. La evaluación crediticia permite a los deudores darles un puntaje y de esta forma saber si el cliente tendrá la solvencia para pagar un crédito o no, esto se obtiene gracias a un buen análisis de créditos.			X		
11. El historial de pago del cliente es un informe pronunciado por determinada entidad especialista así mismo se hace detalle de antecedentes de pagos e impagos de personas.					X
12. La aprobación de créditos permite el contacto con la institución financiera mediante la entrega de documentos y antecedentes financieros que fueron solicitados y no entrar en un riesgo crediticio.			X		
13. El desembolso de créditos permite hacer efectivo el dinero al prestatario o el dinero que una persona preste, invierta o salde, esto ocurre por un buen análisis de creditos					X
14. El seguimiento y control admite a la organización la evaluación de manera objetiva y sistemática referente a desviaciones que surgen en líneas estratégicas y operacionales establecida previamente para evitar entrar en un riesgo crediticio.					X
15. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma acciones para reducir el nivel de morosidad en sus carteras de crédito					X
16. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. se encuentra preparada para afrontar altos niveles de morosidad					X
17. La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. toma en cuenta las sugerencias de los gestores de cobranza para mejorar la cobranza en la etapa preventiva.				X	
18. La gestión de cobranza efectuada por la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. ayudan a recuperar la cartera.				X	

