

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**



**“GESTION DE VERIFICACIONES Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN  
DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS  
E INVERSIONES – SCI,  
TACNA, AÑO 2013”.**

**TESIS**

**Presentado por:**

Bach. Ana María Marca Maquera.

**Para optar el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA.**

**TACNA – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado unos padres de buen corazón que con su esfuerzo diario que hacen para que no me falte nada, los amo con todo mi corazón mamá y papá.

A mis padres Pablo y María; por ser un excelente ejemplo de sacrificio y esfuerzo, me inspiran a ser mejor y me dan la fuerza necesaria para afrontar mis problemas con optimismo, a mi hermano Víctor por brindarme su apoyo y cariño constante, son los seres a quienes más valoro en el mundo.

A mis compañeras de tesis; que hicimos un gran grupo de amistad, que nuestros sueños y metas se sigan cumpliendo y lleguemos tan lejos para ser el ejemplo y orgullo de nuestros padres y familia.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, a la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, a sus autoridades y docentes por su orientación académica a lo largo del culmino de este trabajo de investigación.

A mi Asesora Mariela Bobadilla, por su disposición, sugerencias y aportes a la presente investigación.

Al SCI Servicios Cobranzas e Inversiones sucursal de Tacna, por permitirme realizar la presente investigación.

A todas aquellas personas que me apoyaron en la realización de este trabajo de investigación.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar cuál es la relación de la gestión de verificaciones y la recaudación de la cartera de créditos en la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones – SCI, Tacna en el año 2013.

El tipo de investigación es básica. El nivel de investigación es descriptivo y explicativo. El diseño de la investigación es transversal, correlacional. La población estuvo constituida por 20 trabajadores de la oficina de Servicios, Cobranzas e Inversiones de la sucursal de Tacna. La muestra fue no probabilística, pues la investigadora utilizó a los 20 trabajadores de la Oficina de Servicios, cobranzas e inversiones. Las técnicas de recolección de datos utilizados fueron el cuestionario y el análisis documental, confirmándose la hipótesis: Existe una relación significativa entre la gestión de verificaciones y el nivel de recaudación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, año 2013.

El presente trabajo de investigación servirá de base para los posteriores investigadores, pues servirá como modelo de orientación en esto temas de investigación.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship management checks and collection of the loan portfolio in the Enterprise Services, Collections and Investments - SCI, Tacna in 2013.

The research is basic. The level of research is descriptive and explanatory. The research design is cross-sectional, correlational. The study population consisted of 20 office workers Services, Collections and Investment Branch Tacna. The sample was not random, as the researcher used the 20 employees of the Office of Services, collections and investment. The data collection techniques used were the questionnaire and document analysis, confirming the hypothesis: There is a significant relationship between management checks and raising the level of the loan portfolio in Collections Services and Investment in the city of Tacna, 2013.

This research will provide the basis for subsequent researchers, as it will serve as a model for guidance in this research topics.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	i
RECONOCIMIENTO.....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
<b>INDICE</b>	
INDICE.....	1
INDICE DE FIGURAS.....	5
INDICE DE TABLAS.....	6
INTRODUCCION.....	7
CAPITULO I.....	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.2. IDENTIFICACION Y DETERMINACION DEL PROBLEMA.....	8
1.2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	9
1.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICO.....	10
1.3.1. Objeto General.....	10
1.3.2. Objetivos Específicos.....	10
1.4. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.4.1. Justificación de la investigación .....	11
1.4.2. Importancia de la investigación.....	11
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	13
2.2. BASES TEORICAS-CIENTIFICAS.....	14
2.2.1. Gestión de Verificaciones.....	14
2.2.2. Recaudación de Cartera de Crédito.....	14
2.2.3. Ruteo de Verificaciones.....	14
2.2.4. Amortización de cartera de créditos.....	15
2.2.5. Evaluación de cartera de créditos.....	15
2.2.6. Inspección.....	15
2.2.7. Verificación.....	15

2.2.8. Cliente.....	16
2.2.9. Producto.....	16
2.2.10. Stock.....	16
2.2.11. Titular.....	16
2.2.12. Costeo.....	16
2.2.13. Funcionario /Evaluador.....	17
2.2.14. Tipo de Cartera.....	17
2.2.15. Canales de Información.....	17
2.2.16. Recepción.....	17
2.2.17. Revisión .....	17
2.2.18. Asignación.....	17
2.2.19. Gestión .....	18
2.2.20. Respuesta .....	18
2.2.21. Supervisión .....	18
2.2.22. FEEDBACK.....	18
2.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	19
2.3.1. Hipótesis General .....	19
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	19
2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIALES .....	19
2.4.1. Identificación de las variables.....	19
2.4.2. Caracterización de las variables.....	19
CAPITULO III.....	21
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	21
3.1. Creación .....	21
3.2. Historia.....	21
3.3. Información General.....	22
3.4. Filosofía.....	22
3.5. Organización- Organigrama .....	24
3.6. GESTION DE VERIFICACIONES .....	25
3.6.1. ROLES.....	25
3.6.2. Descripción del puesto .....	27
3.6.3. Funciones.....	28
3.7. RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.....	29
3.7.1. Registro de Gestiones en iCS- Campo .....	29

3.7.2. Sobre el Registro de Gestiones Cobranza Campo.....	31
3.7.3. Lineamientos Generales.....	34
3.7.4. Responsabilidades.....	35
3.8. ASIGNACION .....	37
3.8.1. Asignación en Oficina.....	37
3.8.2. Asignación a Gestores.....	37
3.8.3. Ejecución de la Asignación.....	38
3.8.4. Priorización.....	39
CAPÍTULO IV.....	40
MARCO METODOLÓGICO.....	40
4.1. TIPO DE INVESTIGACION.....	40
4.2. DISEÑO DE INVESTIGACION .....	40
4.3. Métodos de Investigación .....	40
4.3.1. Datos.....	40
4.3.2. Procesamiento de datos .....	41
4.3.3. Análisis e interpretación de los Datos .....	41
4.4. POBLACION Y MUESTRA .....	42
4.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS... ..	42
4.5.1. Técnicas de Investigación.....	42
4.5.2. Instrumentos de investigación.....	43
CAPITULO V .....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	44
5.1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	44
5.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS..	45
5.2.1. Cuadros estadísticos según cuestionario aplicado a los Gestores de cobranzas de SCI.....	45
5.2.2. Cuadros estadísticos según la guía de análisis documental aplicada a la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones.....	52
CAPITULO VI .....	59
COMPROBACION DE HIPOTESIS.....	59
6.1. HIPOTESIS GENERAL.....	59
6.2. PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA .....	61
6.3. SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA .....	63
6.3.1. Planteamiento de Hipótesis.....	63



<b>6.3.2. Nivel de significancia.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>
<b>1. Matriz de Consistencia.....</b>	<b>70</b>
<b>2. Operacionalización de Variables.....</b>	<b>73</b>
<b>3. Instrumentos de Investigación.....</b>	<b>75</b>
<b>4. Tablas y Gráficos del Cuestionario.....</b>	<b>80</b>
<b>5. Encuesta Calidad del Servicio.....</b>	<b>93</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1: Variables de Gestión.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura N° 2: Modelo de Gestión de Cobranza de Campo .....</b>	<b>33</b>
<b>Figura N°3: Asignación a Gestor.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura N°4: Manual de Cobranza de Campo .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura N°5: Gestión de Verificaciones.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura N°6: Expedientes Verificados .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura N°7: Ruteo de Verificaciones.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura N°8: Recaudación de la Cartera de Créditos.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura N°9: Amortización de Cartera de Créditos .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura N°10: Evaluación de Cartera de Créditos .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura N°11: Gestión de Verificaciones .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura N°12: Expedientes Verificados .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura N°13: Ruteo de Verificaciones .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura N°14: Recaudacion de la Cartera de Creditos .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura N°15: Amortizacion de Cartera de Creditos .....</b>	<b>57</b>
<b>Figura N°16: Evaluacion de Cartera de Creditos .....</b>	<b>58</b>
<b>Figura N°17: Diagrama de dispersión entre las variables de Gestion de Verificaciones y Recaudación – SCI 2013 .....</b>	<b>60</b>
<b>Figura N°18: Diagrama de dispersión entre las variables verificación y amortización de la cartera de créditos – SCI, 2013. ....</b>	<b>62</b>
<b>Figura N°19: Diagrama de dispersión entre las variables verificación y amortización de la cartera de créditos –SCI,2013 .....</b>	<b>64</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Gerencia de Cobranza y Verificaciones.....	27
Tabla 02. Acciones de la Gestión de Cobranza Campoy Call .....	29
Tabla 03. Acciones a seguir de 1° Instancia y 2° Instancia.....	31
Tabla 04. Población.....	42
Tabla 05. Confiabilidad del Instrumento de Investigación.....	44
Tabla 06. Valoración del Cuestionario.....	44
Tabla 07. Gestión de Verificaciones.....	45
Tabla 08. Expedientes Verificados.....	46
Tabla 09. Ruteo de Verificaciones.....	47
Tabla 10. Recaudación de la Cartera de Créditos.....	48
Tabla 11. Amortización de la Cartera de Créditos.....	49
Tabla 12. Evaluación de la Cartera de Créditos .....	50
Tabla 13. Gestión de Verificaciones.....	52
Tabla 14. Expedientes Verificados.....	53
Tabla 15. Ruteo de Verificaciones.....	54
Tabla 16. Recaudación de la Cartera de Créditos.....	55
Tabla 17. Amortización de Cartera de Créditos.....	56
Tabla 18. Evaluación de Cartera de Créditos.....	58
Tabla 19. Correlación entre la gestión de Verificaciones y Recaudación de la Cartera de Créditos SCI, 2013. ....	59
Tabla 20. Correlación entre los expedientes verificados y la amortización de la cartera de créditos –SCI, 2013.....	61
Tabla 21. Correlación entre las variables ruteos verificados y expedientes evaluados – SCI,2013 .....	63

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación de la Gestión de Verificaciones y la recaudación de la cartera de créditos en la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones – SCI, Tacna en el año 2013

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado los siguientes capítulos:

Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema que consiste en la identificación y determinación del problema, formulación del problema, objetivos generales y específicos, importancia y alcances de la investigación.

El Capítulo II describe el marco teórico que comprende los antecedentes de estudio, las bases teóricas – científicas, definiciones de términos básicos, el sistema de hipótesis y sistema de variables.

El Capítulo III trata de la Historia, Filosofía y la Organización de la Empresa, Roles; la Descripción de Puestos según Jerarquía y sus funciones. La recaudación de los Créditos y los lineamientos en general y que responsabilidad desempeña, como se ejecuta una Asignación al Gestor.

El Capítulo IV analiza la metodología que incluye el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica e instrumentos de recolección de datos, la técnica de procesamiento de datos y la selección y validación de los instrumentos de investigación.

El Capítulo V puntualiza el análisis e interpretación de resultados.

El Capítulo VI se desarrolla la comprobación de hipótesis.

Finalmente se plasman las conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO Y DETERMINACION DEL PROBLEMA**

#### **1.1. IDENTIFICACION Y DETERMINACION DEL PROBLEMA**

La empresa de Servicios de Cobranzas e Inversiones – SCI, tiene la función de efectuar el cobro de la cartera de créditos considerados morosos, es decir no han cancelado ni amortizado sus deudas por un periodo mayor a 2 años que fueron transferidos por la entidad Scotiabank y Crediscotia.

El proceso para efectuar el cobro a los clientes considerados morosos, contempla la realización de verificaciones e inspecciones, es decir verificación del domicilio persona, domicilio laboral, bancaria, negocios, etc., y con la obtención de esta información se procede a establecer las estrategias para efectuar el cobro.

Se observa deficiencia para realizar el seguimiento y supervisión de la gestión de verificaciones e inspecciones según la zona que se le asigna a la persona encargada, el monitoreo al inicio y termino de la ruta programada.

En algunas circunstancias las comprobaciones y ruteos presenta los siguientes inconvenientes:

- El apoyo en las contingencias que se presentan durante la gestión de verificación e inspección, que afectan y generan demoras en el proceso de evaluación y atención a los clientes.
- Deficiente coordinación del Gestor y su cliente, originando en algunas ocasiones que la visita no resulta fructífera, ya que se da problemas en que a veces no se le encuentra al Titular del crédito y dejan aviso a sus vecinos de propiedad

o de negocio; e incluso al garante lo que produce molestias.

En la empresa en épocas de campañas se realizan negociaciones de amortización con los clientes sin tener en cuenta la evaluación crediticia que reporta el sistema, originando en algunos casos que el cliente moroso solo cancele la primera cuota y las demás las deja impago hasta un nuevo proceso de confirmación, ruteo y evaluación.

En los meses de noviembre y diciembre del año 2013 la expectativa de Scotiabank fue positiva en lo referente al crecimiento del sistema crediticio con motivo de las fiestas de navidad, lo que representa un alto riesgo de elevar el nivel de morosidad de los clientes, y por consiguiente el incremento de expedientes derivados a la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones.

El presente trabajo de investigación se evalúa los resultados que se obtiene en el proceso de verificación y su relación con recaudación de la cartera de créditos de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones - SCI

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

En el presente trabajo de investigación se formula el siguiente problema:

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Verificaciones y el nivel de Recaudación de la cartera de Créditos en la empresa de Servicios de Cobranzas e Inversiones de la ciudad de Tacna?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿En qué medida los expedientes verificados tiene relación con la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna. Periodo: 2013?
- b) ¿Cómo el cumplimiento del ruteo de verificaciones se relaciona con la evaluación de la cartera de créditos de los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna. Periodo: 2013?

## **1.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICO**

### **1.3.1. Objeto General**

Determinar la relación que existe entre la gestión de verificaciones y el nivel de recaudación de la Cartera de Créditos en Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, para proponer estrategias que permitan mejorar la recaudación.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Verificar la relación entre los expedientes verificados y la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, periodo 2013.
- Determinar la relación que existe entre el ruteo de verificaciones y la evaluación de la cartera de créditos para proponer estrategias de mejoras los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, periodo 2013

## **1.4. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación de la Investigación**

El objetivo general de este trabajo es determinar los aspectos que deben analizarse en la toma de decisiones que faciliten alcanzar eficiencia y eficacia por el Inspector de Créditos, a efectos de que las visitas a los clientes de acuerdo a las solicitudes enviadas por los Funcionarios de Negocios u otros canales del Grupo en la gestión de la Verificaciones e Inspección de la cobranzas realmente sean atendidas por la oficina Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C. –SCI, subsidiaria de Scotiabank Perú

La falta de apoyo en las contingencias que se presentan durante la gestión de verificación e inspección, afectan y generan demoras en el proceso de las pautas de evaluación y atención a los clientes.

Por lo anteriormente expuesto, en el trabajo de investigación propuesto se buscará identificar los factores que inciden en la toma de decisiones en la oficina de Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.

### **1.4.2. Importancia de la Investigación**

Todas las sucursales del SCI, recaban datos financieros sobre sus verificaciones y transmiten esta información a las partes interesadas en forma de estados financieros.



Una instancia donde se presentan y se analizan los ruteos y pagos al día de sus deudas morosas es el informe mensual, donde se resume y documentan las actividades financieras de la empresa durante el último mes.

Las asignaciones y lastécnicas de evaluación pueden ser usados por el Supervisor de Inspecciones externo en Transmitir al exterior (a los proveedores, clientes, competidores y sociedad en general) El inspector de verificaciones interno, por su parte puede usarlos para Motivar a los clientes según su ruteo de visitas de la empresa SCI mediante el conocimiento, entendimiento y aceptación de sus metas, buscando su implicación en la empresa, mostrando una mejor desempeño en la Gestión de cobranzas de créditos.

El Supervisor de inspecciones y el Inspector de verificaciones se interesan en conocer la fortaleza y debilidad financiera de la misma. Se entiende por fortaleza financiera la capacidad de una empresa para cumplir con los compromisos y obligaciones que tiene con sus clientes, lo mismo que las posibilidades que tiene para aprovechar oportunidades futuras tanto en condiciones favorables como desfavorables. La fortaleza financiera de realizar las Verificaciones se debe estudiar desde ambos puntos de vista, al corto y largo plazo

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

En la Tesis PROYECTO DE TITULARIZACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL COMO MÉTODO PARA OBTENER RECURSOS FINANCIEROS EN EL SECTOR BANCARIO, presentada por KAREN LISSETH SÁNCHEZ ORTIZDIANA ELIZABETH ESPINOZA POMA para optar por su Título de ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL, Especialización en Finanzas, en una de sus conclusiones manifiestan: “Los resultados obtenidos para los diferentes escenarios de los flujos, muestran que la titularización de Cartera de Crédito Comercial es una herramienta factible, que permite la obtención de recursos y genera mayor utilidad para el originador por el efecto neto que se da producto de la reinversión y de la creación del fideicomiso” (Sánchez Ortiz & Espinoza Poma, 2008)

La Srta. Lourdes Tatiana LlumiquingaPanchi, en su tesis para obtener el Título de Ingenia en Finanzas, Contadora Pública – Auditora, titulada “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA, CUSTODIA Y COBRANZAS DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA IMBABURA, UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, POR EL PERIODO DE ENERO – DICIEMBRE 2010”, plantea en una de sus conclusiones: “La falta de aplicación, por parte de los empleados de la institución, de lo establecido en los manuales, provoca que la administración no posea un panorama claro de la situación real de la cartera de los créditos otorgados”.(LlumiquingaPanchi, 2012)

## **2.2. BASES TEORICAS:**

### **2.2.1. Gestión de Verificaciones:**

#### **Definición:**

Consiste en la verificación de la información en domicilios y centros de trabajo para confirmar los datos proporcionados por los solicitantes de crédito, de acuerdo al requerimiento: Verificación, Inspección y/o Costeo.(Servicios Cobranzas e Inversiones)

### **2.2.2. Recaudación de Cartera de Crédito**

#### **Definición:**

La recaudación de cartera de crédito está referida a realizar los cobros de las ventas a crédito, según los términos establecidos en el contratado. Recepción del dinero de los clientes deudores a través de los cajeros corresponsables encargados.

(Cabezas Ramos & Diaz Andrade, 2013)

### **2.2.3. Ruteo de verificaciones**

#### **Definición:**

Visitar domicilios y centros de trabajo para iniciar el trámite de negociación para la recuperación de la deuda.

#### **2.2.4. Amortización de cartera de créditos**

**Definición:**

Recepción del dinero, a través de los cajeros, es la cancelación de la deuda por cuotas programadas, según la negociación realizada con el gestor de cobranzas

#### **2.2.5. Evaluación de cartera de créditos**

**Definición:**

Revisión, verificación y análisis de los expedientes para la amortización de la deuda del cliente, evaluando el número de cuotas, interés de morosidad, condonación de intereses, cálculo de costas y moras, etc.

#### **2.2.6. Inspección**

**Definición:**

Es la recopilación de información que permita determinar y/o confirmar la calidad de vida, solvencia y/o situación laboral de la persona inspeccionada.

#### **2.2.7. Verificación**

**Definición:**

Confirmación de los datos básicos documentados y/o declarados por el cliente al funcionario de Créditos, mediante una entrevista y/o cruce de información con bases confiables, en el domicilio o centro de trabajo del cliente.

**2.2.8. Cliente**

**Definición:**

Persona indicada por el Funcionario para llevar a cabo una inspección o verificación.

**2.2.9. Producto**

**Definición:**

Bien ofrecido al cliente al cual desea tener acceso un solicitante, motivo por el cual se le hace la inspección o verificación.

**2.2.10. Stock**

**Definición:**

Cantidad de productos que hay en oferta, venta y/o almacén.

**2.2.11. Titular**

**Definición:**

Persona que lleva la solicitud a su nombre.

**2.2.12. Costeo**

**Definición:**

Proceso que nos permite estimar los ingresos y margen neto de un negocio de naturaleza formal o informal, el mismo que en algunos casos no puede sustentar sus operaciones mediante documentos habitualmente aceptados.

### **2.2.13. Funcionario / Evaluador**

#### **Definición:**

Representante de nuestros clientes que envían las solicitudes de inspección /verificación.

### **2.2.14. Tipo de Cartera**

#### **Definición:**

Es el origen de la solicitud del cliente, se deriva del producto por el cual se solicita la inspección /verificación.

### **2.2.15. Canales de Información**

#### **Definición:**

Son los canales utilizados para el envío y respuesta de solicitud de inspecciones /verificaciones

### **2.2.16. Recepción**

#### **Definición:**

Recepción de las solicitudes de verificación enviadas por los solicitantes según el canal.

### **2.2.17. Revisión:**

Revisión de las solicitudes para depurar; Datos básicos incompletos:

- Zonas peligrosas e inaccesibles.
- Solicitudes de otra zona.
- Casos irregulares.

### **2.2.18. Asignación**

Envío y/o entrega de solicitudes al verificador para la atención en el día, esta asignación está en razón al canal de envío.

Verificador recibe carga asignada y realiza el siguiente trabajo:

### **2.2.19. Gestión**

#### **Definición:**

- Certifica asignación
- Verifica direccionamiento
- Realiza ruteo
- Obtiene información en campo
- Envía respuesta según canal

### **2.2.20. Respuesta**

#### **Definición:**

Envío de los resultados de la gestión en campo, en razón al canal de envío. CASUISTICA-CASOS IRREGULARES.

### **2.2.21. Supervisión:**

#### **Definición:**

La revisión de los resultados enviados, se desarrolla en dos etapas:

- En oficina, mediante la revisión del Coordinador de base.
- En campo, mediante los supervisores.
- A solicitud de los clientes.

### **2.2.22. FEEDBACK:**

#### **Definición:**

Las oficinas mantienen comunicación permanente con la Red SBP, CSF y Consumo. Lo cual permite revisar y mejorar el servicio; adicionalmente de generar acuerdos de Servicio en razón a las necesidades de cada cliente/negocio,

## **2.3. SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **2.3.1. Hipótesis General**

La gestión de verificaciones tiene una relación significativa con el Nivel de Recaudación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

- Los expedientes verificados tienen relación significativa con la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.
- El ruteo de verificaciones se relaciona con la evaluación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

## **2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **2.4.1. Identificación de las variables**

2.4.1.1. Variable X = Variable Independiente:  
Gestión de verificaciones

2.4.1.1.1. Variable Y = Variable Dependiente:  
Recaudación de la Cartera de Créditos

### **2.4.2. Caracterización de las variables**

Las variables utilizadas como elementos básicos de la hipótesis están identificadas de la siguiente manera:



Variable	Tipo de Variable según su función	Naturaleza de la Variable	Indicadores
Gestión de verificaciones	Independiente	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedientes verificados</li> <li>- Ruteo de verificaciones</li> <li>- Campañas crediticias</li> </ul>
Recaudación de la Cartera de Créditos	Dependiente	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amortización de la cartera de créditos</li> <li>- Evaluación de la cartera de créditos</li> <li>- Monto recaudado</li> </ul>

## **CAPÍTULO III: GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

### **3.1. Datos Generales(Servicios, Cobranzas e Inversiones, 2009)**

La Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones – SCI es una empresa subsidiaria del Grupo Scotiabank Perú, cuyo principal negocio es el servicio de Cobranzas a nivel nacional para las empresas del Grupo (Scotiabank y CrediScotia).

### **3.2. Historia**

Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI) es una empresa miembro del Grupo Scotiabank desde el año 2006, con ocho años en el mercado como SCI (desde 16 de abril de 2002), el cual ha atravesado por muchos cambios desde su origen como área de cobranzas de CARSA hace más de 40 años. A lo largo del tiempo, hemos forjado una reputación dentro del rubro de cobranzas como resultados de nuestra estrecha relación con importantes entidades financieras y comerciales como CARSA, Orion, BWS, etc.

Hoy en día, SCI se dedica a brindar a las empresas del Grupo Scotiabank (Scotiabank, CrediScotia y Profuturo) el servicio de Cobranza, así como los servicios de Inspecciones y Verificaciones, Recaudación (operación de Cajeros Express Scotiabank – Modelo SCI) y Compra y Venta de Carteras de Crédito. Además, participó del Proceso de Integración (personas, procesos, sistemas, etc.) con Recaudadora S.A. y el área de Cobranzas del Banco del Trabajo, nutriéndose de las mejores experiencias de estas instituciones. Actualmente, cuenta con más de 1850 colaboradores, 43 sucursales y más de 300 puntos de Cajeros Corresponsales en una amplia red de importantes tiendas comerciales a nivel nacional.

### **3.3. Información General:**

Razón Social: SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES SAC

RUC: 20462527137

Dirección: Jirón Puno 181 – Cercado de Lima

#### **Servicios que brinda le empresa:**

Gestión Integral de Cobranzas

Contact Center Grupo Scotiabank

Verificaciones de Crédito

Recaudación en Cajeros Express Scotiabank

Compra de Cartera de Créditos

Compra de Deuda

### **3.4. Filosofía**

SCI tiene una VISIÓN inspiradora que motiva a sus colaboradores y los dirige hacia el éxito de su gestión. Por ello nuestra empresa y su gente se proponen: “Ser reconocidos globalmente como la mejor empresa multiservicios del Grupo Scotiabank en ofrecer soluciones financieras y comerciales”.

La MISIÓN de SCI nos orienta a buscar mejores soluciones, fomentando un compromiso en nuestros Colaboradores que los impulse día a día a: “Satisfacer las necesidades y expectativas del Grupo Scotiabank con nuestros servicios de soporte clave a través de soluciones rápidas y eficientes”.

En SCI se comparte los Valores Corporativos Scotiabank, los cuales son considerados como una guía fundamental para cada uno de los trabajadores:

- Integridad: Tratar siempre a los demás en forma ética y honorable.

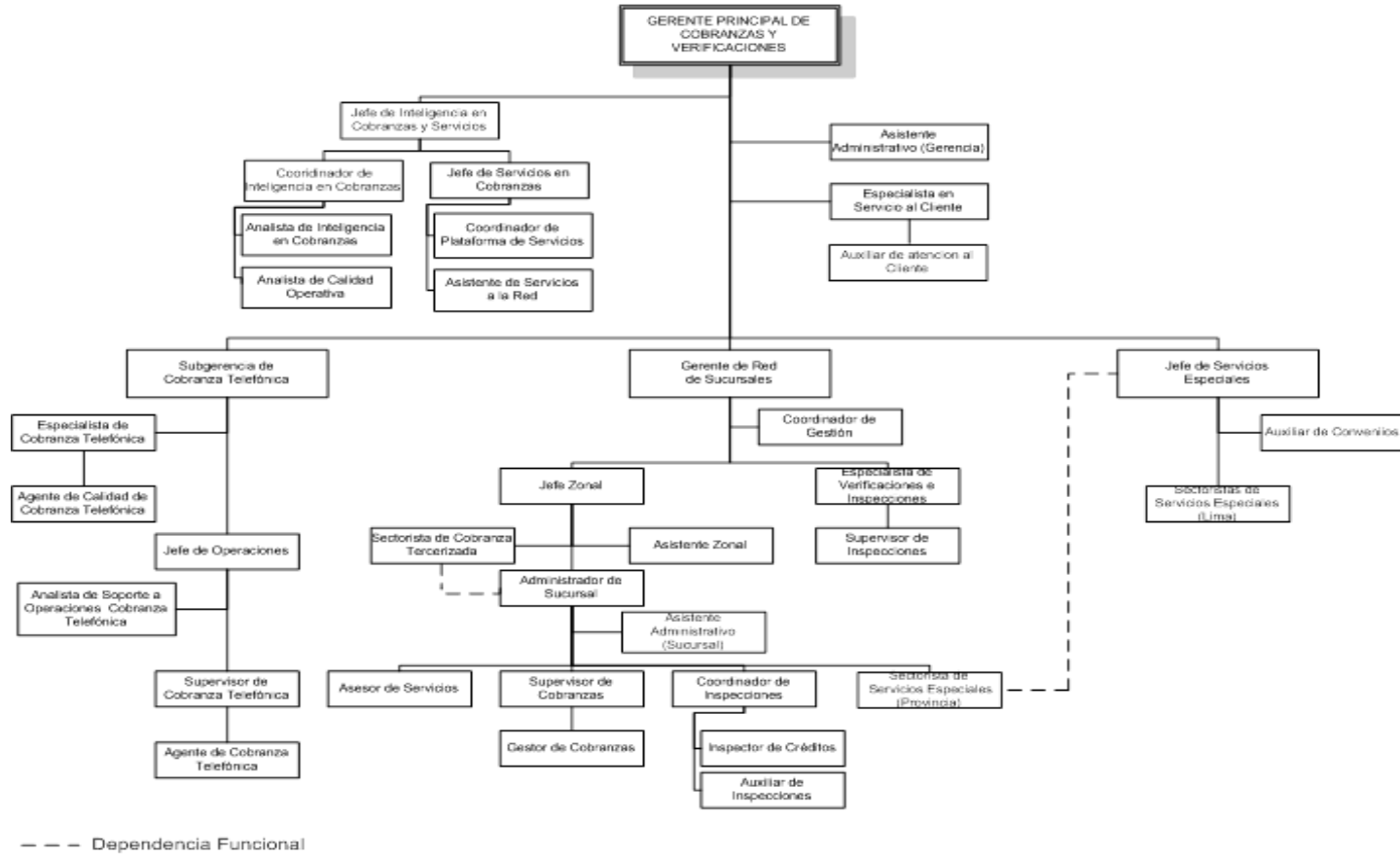
- Respeto: Identificarnos con los demás y tomar en cuenta sus diferentes necesidades.
- Dedicación: Hacer posible el éxito de nuestros Clientes, nuestros equipos y nosotros mismos.
- Perspicacia: Emplear nuestro alto nivel de conocimiento para ofrecer de manera proactiva las soluciones más adecuadas y sencillas.
- Optimismo: Enriquecer el ambiente de trabajo con espíritu de equipo, entusiasmo y actitud emprendedora.

La estrategia corporativa de la empresa: Un equipo... Un Objetivo articula la empresa. Este marco estratégico se concibió para permitir que los colaboradores del Grupo Scotiabank comprendan mejor la importancia de orientar permanentemente hacia objetivos y lo que significa el trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es el pilar de la Cultura Organizacional. Son los principales rasgos de la forma de ser como colaboradores y empresa, el reflejo de los valores en la actitud hacia el trabajo y el equipo, y la fuerza que ha permitido crecer en el tiempo y hacer de SCI la gran empresa que es:

- Compromiso: Sentimiento de pertenencia y orgullo hacia la organización, su gente y lo que representa.
- Adaptabilidad: Capacidad y dinamismo para afrontar los cambios y retos con rapidez y eficiencia.
- Colaboración: Actitud que nace del Espíritu de Equipo para lograr objetivos e intereses comunes por sobre los particulares.

### 3.5. Organización (Organigrama)



### **3.6. GESTION DE VERIFICACIONES**

#### **3.6.1. ROLES:**

- Dentro de las principales funciones de Cobranza y Verificaciones se encuentra las siguientes:
- Desarrollar las estrategias, metas y objetivos de cobranza de los portafolios encargados por SBP, CSF y Pro futuro, con el fin de reducir los niveles de la cartera vencida y por ende el cumplimiento de los presupuestos de provisión de dichas empresas.
- Implementar acciones de mejora en la calidad del servicio y productividad de los servicios de cobranzas y verificaciones, así como administrar pilotos de Proyecto de Servicio de Cobranza Regional.
- Administrar los portafolios asignados con el objetivo de que se garanticen el óptimo uso de la información para el desarrollo de estrategias, campañas y productos; dotando a los canales de gestión de mayores herramientas y alternativas de recuperación de las carteras asignadas.
- Monitorear los portafolios asignados para identificar productos críticos, riesgos y desviaciones en la gestión, detectando alertas tempranas que nos permitan definir y desplegar estrategias de gestión diferenciadas, que optimicen la recuperación en coordinación con los responsables de los canales de gestión.
- Velar que se brinde una atención integral de calidad a los clientes, alineado con la estrategia corporativa, modelos de gestión y a las normas de protección al consumidor, mediante el monitoreo constante del desempeño del personal en las Plataformas de Servicio y contribuyendo al mejoramiento de los procesos.

- Maximizar la recuperación de los créditos asignados, impactando directamente en la generación de ahorros por concepto de gasto de provisión y en la mejora de los ratios de calidad de cartera de Crediscotia y Scotiabank.
- Atender los requerimientos de verificación e inspección de nuestros clientes (SBP y CSF) a través de un servicio eficiente y de calidad, minimizando los tiempos de respuesta y maximizando a su vez los ingresos para nuestra empresa.



Figura 1: Variables de Gestión  
Fuente: Manual de Cobranza de Campo - SCI

### 3.6.2. Descripción del Puesto

Tabla 1

Puesto	Gerente Principal de Cobranzas y Verificaciones	
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>Reporta Jerárquicamente y Funcionalmente a:</b>	Gerente General
	<b>Le reportan Jerárquicamente y Funcionalmente a:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerencia de Red de Sucursales</li> <li>▪ Jefe de Inteligencia en Cobranzas y Servicios</li> <li>▪ Subgerencia de Cobranza Telefónica</li> <li>▪ Jefe de Servicios Especiales</li> <li>▪ Especialista en Servicios al Cliente</li> </ul>

**GERENCIA DE COBRANZAS Y VERIFICACIONES**

Fuentes: Servicios, Cobranzas e Inversiones



### **3.6.3. Funciones**

- Liderar y dirigir el planeamiento anual del negocio de cobranzas y verificaciones, y aprobar las metas para las carteras y canales de gestión de cobranza.
- Definir y aprobar políticas, objetivos, estrategias, planes, presupuestos, programas y proyectos a desarrollar para el óptimo desempeño del servicio de cobranzas y verificaciones, dando cuenta al Gerente General.
- Dirigir, monitorear, aprobar las acciones de mejora, la calidad del servicio y productividad de los servicios de cobranzas y verificaciones.
- Participar en comités e informar de manera periódica al Grupo Scotiabank sobre los resultados obtenidos; así como dar alertas sobre desviaciones al comportamiento esperado de los portafolios asignados a la empresa.
- Ejercer la representación, dirección y gestión del Centro de Cobranza y Recuperación del grupo Scotiabank en Perú.
- Participar y evaluar la funcionalidad de los modelos de negocios de otros servicios que brinda la empresa; así como las modificaciones en los procesos y/o especificaciones de servicio.
- Liderar, planificar y dirigir pilotos del Proyecto de Servicio de Cobranza Regional.

### 3.7. RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

#### 3.7.1. Registro de Gestiones en iCS – Campo

- a. Toda gestión de cobranza debe ser registrada en el sistema iCS de acuerdo al canal de gestión (Campo y/o Call).
- b. El registro de los resultados de gestión de cobranza, se iniciarán con el ingreso de acciones, según corresponda y lo establecido en la siguiente Tabla:

**Tabla 2:**

*Acciones de la Gestión de Cobranza Campo y Call*

<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>
<b>Solicitar Visita</b>	Acción utilizada por el Supervisor de cobranza de campo, para la priorización de la agenda de trabajo.
<b>Reportar visita</b>	Acción utilizada por el Gestor de Cobranza de Campo, para registrar el resultado de gestión obtenido durante su visita.
<b>Hacer llamada</b>	Acción utilizada por el Agente de Cobranza Telefónica, para registrar la salida de una llamada.
<b>Recibir llamada</b>	Acción utilizada por el Agente de Cobranza Telefónica, para registrar el ingreso de una llamada.

Fuente: Servicios, Cobranzas e Inversiones

- c. Todo registro de resultados de gestión en ICS, para los canales de Cobranza de Campo y Cobranza Telefónica, deberán estar alineados a la definición de los efectos de gestión.
- d. Los motivos de no pago se deben ingresar solo en caso de tener contacto con el titular, cónyuge y/o responsable de pago de la deuda. Para ello deberá considerarse la descripción de los motivos de no pago y registrarse en el expediente.
- e. Cada efecto de gestión para el caso de Cobranza Telefónica, debe contar con un registro del campo observaciones en ICS, que debe estar de acuerdo a las abreviaturas detalladas.
- f. Para las cuentas definidas en la estrategia de cobranza "Gestión Dual", en caso de que el Agente de Cobranza Telefónica y/o Gestor de Cobranza de Campo, identifique la existencia de una promesa de pago que se encuentre vigente, se deberá reforzar el cumplimiento de la promesa pactada inicialmente, por lo que la gestión deberá ser registrada con el efecto "*Recordatorio de Pago*".
- g. Los Supervisores de Cobranza de Campo y Telefónica, deberán validar los resultados de gestión ingresados en la plataforma de cobranza ICS, cerciorándose del uso correcto de las acciones, efectos, motivos de no pago y campo observaciones, como parte del proceso de aseguramiento de calidad de gestión de Cobranza.
- h. Para el registro de promesas de pago tanto en Cobranza de Campo como en Cobranza Telefónica:
  - h.1. Se otorgaran los plazos establecidos, para el cumplimiento de los pagos adeudados del cliente, que serán contabilizados a partir de la fecha y hora de contacto.
  - h.2. En caso el cliente solicite plazos mayores a los establecidos, el Gestor/Agente deberá registrar el resultado de gestión con el efecto "*Contacto Sin Compromiso*" y registrar en el campo observaciones la fecha posible de pago solicitada por el cliente.

- i. El incumplimiento o mal uso de los efectos de gestión de cobranza, será sujeto a evaluación para establecer la sanción disciplinaria según corresponda de acuerdo a la gravedad de la falta cometida y los lineamientos institucionales y corporativos vigentes
- j. En caso que el Supervisor de Cobranza de Campo y/o Telefónica encuentren resultados de gestión que no se encuentren alineados a las políticas establecidas en presente documento, deberán seguir las siguientes acciones:

**Tabla 3**

***Acciones a Seguir.***

Niveles	Acción
Primera Instancia	Establecer las acciones correctivas para la regularización de los resultados de gestión.
Segunda Instancia	Informar a la Jefatura inmediata, y se establezca una sanción disciplinaria según corresponda.

- k. En caso de detectarse y acreditarse un falseamiento de información u omisión de información por parte del Gestor de Cobranza de Campo y/o Agente de Cobranza Telefónica, deberán seguirse los lineamientos y procedimientos establecidos en la directiva vigente de *“Políticas de falseamiento de información”*.

**3.7.2. Sobre el registro de Gestiones– Cobranza Campo**

- a. Realizado el proceso de priorización diaria de cartera por el supervisor de Cobranza de Campo, todo resultado obtenido durante la gestión de cobranza, debe ser registrado en el sistema ICs.
- b. Para el registro de resultados de gestión, a todo Gestor de Cobranza de Campo, se le asignará un equipo Smartphone, según

lo establecido en los lineamientos y procedimiento de la directiva “*Políticas para Asignación y Reposición de Equipos Portátiles de Gestión en Campo*”

c. Los resultados de gestión de cobranza de campo, deberán ser registrados en el sistema ICS inmediatamente después de ejecutada la gestión de cobranza de campo, en el mismo punto de ubicación donde se realizó la gestión, a excepción de los siguientes casos:

- *Gestiones en Zonas clasificadas como Peligrosas*, el registro deberá realizarse cuando el gestor se ubique en un lugar seguro.
- *Cuando el colaborador no cuente con un equipo Smartphone*, por temas de asignación y reposición, el registro se realizará el mismo día de la gestión al retornar a la sucursal.
- *Por caída del Sistema*, en este caso el registro se realizará inmediatamente se restablezca el sistema, teniendo que registrar la fecha
- ha de gestión en el campo observaciones.
- *Gestiones en Zonas sin Señal de Comunicaciones*: En este caso el registro se realizará inmediatamente después de que el encargado de Gestión retorne a la Sucursal de origen, teniendo que registrar la fecha de gestión en el campo observaciones.

En estos casos una vez que se tenga acceso para registrar la información se deberá registrar en el campo observaciones la fecha y hora de gestión.

d. Los pasos para el registro de información en iCS, se encuentran establecidos en :

- IN-034-14 - *Registro de gestiones de campo en plataforma de escritorio de iCS.*

- IN-035-14 - *Registro de gestiones de campo en iCS Mobile.*

- e. Todos los resultados de la visita Courier realizada los fines de semana, deberán ser ingresados a más tardar al siguiente día útil, consignando en el campo observaciones la palabra “COURIER”.
- f. En el caso de obtener información de nuevos números de contacto y/o nueva dirección del cliente, se deberán seguir los lineamientos y parámetros establecidos en la directiva vigente de “*Actualización de nuevas direcciones y/o teléfonos del cliente en ICs para la gestión en campo*”.



Figura 02: Modelo de Gestión de Cobranza de Campo

Fuente: Manual de Gestión de Cobranza –SCI

### **3.7.3. Lineamientos Generales**

El proceso de gestión de cobranzas y negociación de clientes asignados por SBP a SCI, debe ser realizado teniendo como lineamientos, controles y procedimientos, descritos en el Manual de Gestión de Cobranzas SBP, el cual será actualizado en coordinación con las áreas involucradas del proceso.

SCI ejecutará la gestión de cobranza de acuerdo a la definición de estrategias de cobranza brindadas por el área de Control de Morosidad y Cobranzas SBP.

La gestión de cobranza debe ser realizada con gestores exclusivos para la cartera SBP, salvo excepciones donde la situación amerita algún apoyo adicional.

SCI debe asegurar la capacidad adecuada de gestores, con una proyección mensual de los recursos, asegurando así el acompañamiento del crecimiento o disminución de los clientes asignados a SCI para la atención adecuada de la cartera morosa a través del canal de gestión. Ello en cumplimiento con el plan de capacidad establecido.

Los resultados de las gestiones, producto de la cobranza, deberán ser ingresados a la plataforma de cobranzas SCI-iCSel mismo día de realizada la gestión, así mismo, las operaciones que se realicen como resultado de la negociación deberán registrarse en Ban Total(BT) en las transacciones o puntos de menú detallados en el Manual de Gestión de Cobranzas SBP. El departamento de Cobranzas y Verificaciones SCI informará los resultados de los indicadores de Gestión, con frecuencia mensual, dentro de los 15 días siguientes del cierre de mes al área de Riesgos SBP, especificando los indicadores como Contención, Intensidad por producto y tramo, número de gestores por tramo y producto, etc.

De igual manera la Unidad de Planeamiento y Control será el encargado de enviar los resultados finales dentro de la Cartera de Resultados SCI.

Los avances e informes de resultados de los servicios se revisarán en los Comités de diferencia dos por unidad.

#### **3.7.4. Responsabilidades:**

**a. Es responsabilidad del Gerente de Cobranzas y Verificaciones, Gerente de Red de sucursales y Subgerente de Cobranza Telefónica:**

- a.1. Velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente directiva.
- a.2. Aprobar la definición o baja de los efectos de gestión de acuerdo a el canal de cobranza.
- a.3. Definir la tipología de cada efecto de gestión según la necesidad del negocio.

**b. Es responsabilidad del Administrador de Sucursal / Jefe Zonal /Jefe de Operaciones de Cobranza Telefónica.**

- b.1. Velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente directiva.
- b.2. Asegurar el cumplimiento de los lineamientos para el registro de la información en la plataforma iCS.
- b.3. Establecer las acciones correctivas y/o de mejora en caso de detectar posibles errores y/o inconsistencias.
- b.4. Coordinar con relaciones laborales, la sanción disciplinaria para aquellos colaboradores que incumplan con las políticas para el registro de gestiones de cobranza.
- b.5. Proponer la generación, modificación y/o baja de los efectos de Gestión.



**c. Es responsabilidad del Supervisor de Cobranza de Campo y Telefónica:**

- c.1. Difundir y comunicar a los colaboradores a su cargo las políticas para el registro de información en la plataforma iCS.
- c.2. Asegurar el cumplimiento de las políticas de registro de Gestiones en iCS, según lo establecido en la presente directiva.

**d. Es responsabilidad del Gestor de Cobranza de Campo y Agente de Cobranza Telefónica:**

- d.1. Realizar el registro de los resultados de gestión según las políticas, dentro de los plazos establecidos en la presente directiva.

**e. Es responsabilidad de la Unidad de Relaciones con Empleados:**

- e.1. Coordinar con el Administrador de Sucursal y Supervisor del Gestor involucrado con el incumplimiento de las
- e.2. políticas de registro de gestiones, el establecimiento de las sanciones disciplinarias que correspondan.

**f. Es responsabilidad de La Unidad de Cumplimiento y Control Interno:**

- f.1. Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente directiva, dentro de sus visitas de control a las diferentes Unidades / Sucursales.
- f.2. 3. ASIGNACIÓN
- f.3. Distribución a nivel grupo/gestor de cartera ingresada a iCS\_Oficina, buscando un equilibrio de cargas que garantice la gestión adecuada de la misma.

### **3.8. ASIGNACION**

Distribución a nivel grupo/gestor de cartera ingresada a iCS\_Oficina, buscando un equilibrio de cargas que garantice la gestión adecuada de la misma.

#### **3.8.1. Asignación en Oficina**

Modelo Cliente

- Criterio de vincular todas las obligaciones en mora del cliente de manera integral. La segmentación está sujeta a la carga de cartera que tiene cada Oficina.

#### **3.8.2. Asignación a Gestores**

##### **Elaborar propuesta de asignación de clientes por Gestor**

- La distribución de clientes se realizará en base a los parámetros definidos de cargas promedio por Gestor de acuerdo al producto/tramo y complementado con la variable de zona/subzona.
- Para la asignación tener en consideración lo siguiente:
  - a. Cuantificar el número de clientes por zonas: Urbano, periférico, rural, itinerante, peligroso, etc. o Perfil del Gestor
  - b. Conocimiento de la zona por parte del Gestor
  - c. Tipo de zonas a gestionar: Urbano, periférico, rural, itinerante, peligroso o MYPE: Nivel de interacción requerido entre el Gestor y el Funcionario de Negocios
- b) Si el Gestor es nuevo se le debe asignar zonas cercanas a la sucursal de SCI a fin de maximizar el apoyo y coordinación con el Supervisor de Cobranzas.

### 3.8.2.1.1. Revisar y Aprobar Propuesta de distribución de cartera por Gestor.

La revisión y adecuaciones a la propuesta se realiza en coordinación con el Administrador de Sucursal teniendo en cuenta la caída inicial de cartera y la proyección de variación de la misma en el mes.

### 3.8.3. Ejecución de la Asignación

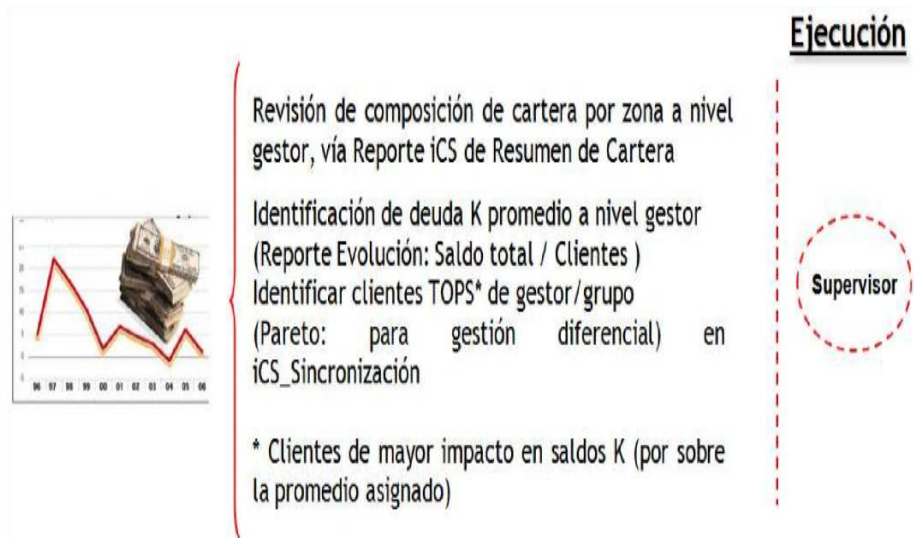
- La distribución de cartera por gestor aprobada se ejecuta a través de ICS.
- Si la carga de los Gestores supera o está por debajo del promedio proyectado se debe coordinar con el Administrador de Sucursal para dar las alertas y definir las acciones correctivas.



**Figura 03: Asignación a Gestor**  
Fuente: Manual de Cobranza de Campo – SCI

### 3.8.4. Priorización

Entrega de cartera diaria al gestor, para su trabajo de campo, tomando en cuenta criterios de priorización que garanticen obtener los resultados de Contención esperados



**Figura 04:**

**Fuente: Manual de Cobranza de Campo – SCI**

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACION**

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación descriptiva; según Hernández Sampieriesta metodología se adapta a la investigación porque se cuenta con estadísticas reales del comportamiento de pago de los clientes atendiendo los requerimientos de verificación en una manera eficiente y de calidad, minimizando los tiempos de respuesta, así mismo la objetividad del conocimiento histórico permitirá realizar mediciones y verificar los datos existentes.

### **4.2. DISEÑO DE INVESTIGACION**

El diseño de investigación del presente trabajo es correlacional, tomando en consideración que “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación”(Hernández Sampieri, 2010)

### **4.3. Métodos de Investigación**

#### **4.3.1. Datos.**

- Los datos se han obtenido a través de los instrumentos cuestionario y guía documental para cada variable.
- Los instrumentos se validaron mediante el método de juicio de expertos y la aplicación del Alfa de Cronbach.
- La información recopilada se organizó, a través de cuadros de frecuencias utilizando el método estadístico SPSS. 21

- Los resultados obtenidos se analizaron mediante los métodos de inducción y deducción.

#### **4.3.2. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada con la utilización de medios informáticos:

- El soporte informático SPSS 22.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales;
- Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos.

#### **4.3.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS**

Se utilizó las técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas permiten la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Permite visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente, aplicándose para las variables cuantitativas la Correlación de Pearson.

#### 4.4. POBLACION Y MUESTRA

La población del estudio La población está compuesta por los 10gestores de cobranzas de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, de la agencia de la ciudad de Tacna, según Tabla:

**Tabla 4**  
***Población***

<b>Población</b>	<b>Tiempo de Experiencia</b>
Trabajador 1	2 años y 3 meses
Trabajador 2	4 años
Trabajador 3	2 años
Trabajador 4	2 años y 3 meses
Trabajador 5	2 años
Trabajador 6	1 año y 5 meses
Trabajador 7	2 año y 6 meses
Trabajador 8	4 años y 5 meses
Trabajador 9	3 años
Trabajador 10	2 años y 4 meses

Fuente: SCI – Tacna

#### 4.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

##### 4.5.1. Técnicas de investigación

- **Técnica de investigación documental:** Instrumentos para el estudio de los documentos, en el caso particular, se hará uso de la técnica de investigación documental bibliográfica y hemerográfica para construir el marco teórico de la investigación, con aplicación del análisis documental

- **Técnica de investigación de campo:** Referida al conjunto de instrumentos de investigación científica que se utilizan para observar e interrogar, en el caso particular, se utilizará un cuestionario, a través del cuestionario.

#### **4.5.2. Instrumentos de investigación**

- **Guía de Análisis Documental**

Para el presente trabajo de investigación, se aplicó la guía de análisis a la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones para obtener información referente al trabajo que realizan los gestores de cobranzas en relación a los expedientes de los clientes con morosidad.

- **Cuestionario**

En el presente trabajo de investigación se aplicó el cuestionario dirigido a los gestores cobranzas de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, para evaluar la percepción que tienen sobre las tareas y actividades que se viene realizando para la recaudación de la cartera de clientes



## CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1. Confiabilidad del instrumento

Para el cálculo de la confiabilidad del cuestionario se utilizó el Alfa de Cronbach, que se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información válida o defectuosa y de esta forma evitar brindar conclusiones equivocadas.

**Tabla 5**  
**Confiabilidad del instrumento de investigación – Cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	12

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones –SCI, Tacna

En esta investigación el índice que se obtuvo fue de 0.795 lo que nos indica una aceptación confiable a todos los ítems.

La encuesta aplicada presentó 12 ítems con una escala de tipo Likert, donde el gestor de cobranzas debió elegir entre 5 opciones, del uno al cinco:

**Tabla 6**  
**Valoración del Cuestionario**

Item	Respuesta
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Fuente: Cuestionario aplicado

## 5.2. TRATAMIENTO ESTADISTICOS E INTERPRETACION DE DATOS

### 5.2.1. Cuadros estadísticos según cuestionario aplicado a los gestores de cobranzas de SCI:

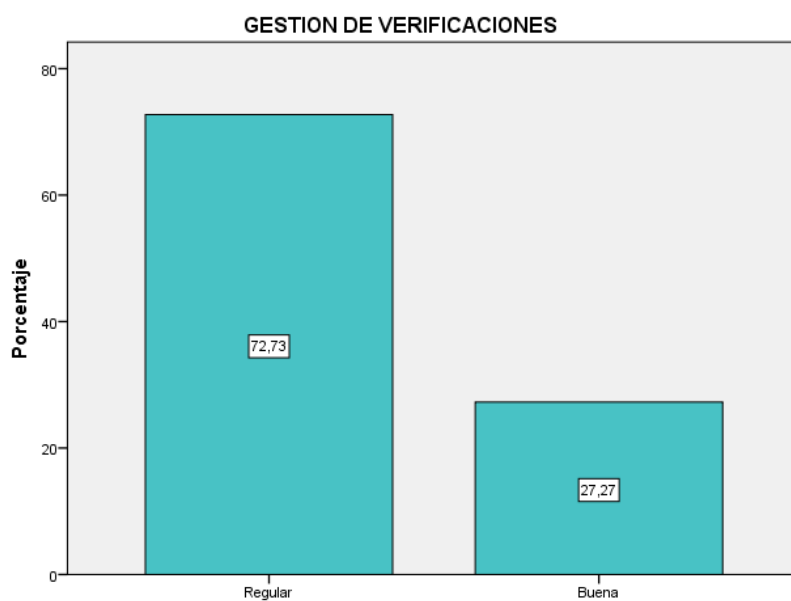
#### VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE VERIFICACIONES

**Tabla 7**  
**Gestión de Verificaciones**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	72,73
Válidos Buena	3	27,37
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

**Grafico 5**



Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

Análisis: Según la tabla 7 y el gráfico 1 se observa que el 73,27% estores de cobranzas tienen percepción regular sobre los la gestión de verificaciones y el 27,37% los gestores de cobranzas opinan que existe una buena gestión de verificaciones.

Interpretación: Los resultados nos indican que la mayoría de los gestores de cobranzas opinan que la gestión de verificaciones de la cartera de créditos es regular en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

Expedientes Verificados.

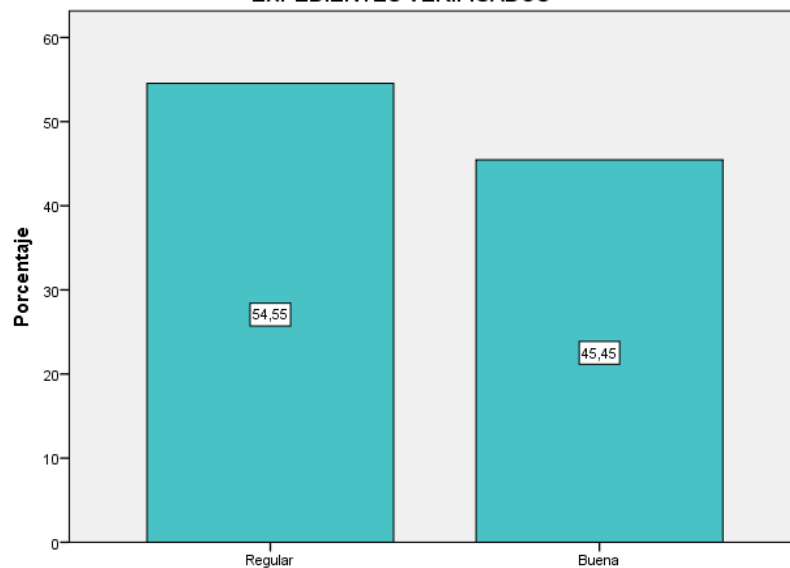
**Tabla 8**  
**Expedientes Verificados**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Regular	6	54,55
	Buena	5	45,45
	Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

**Gráfico 6**

EXPEDIENTES VERIFICADOS



Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

Análisis: Según la tabla 8 y el grafico 2 se observa que el 54,55% de gestores de cobranzas tienen una percepción regular sobre los expedientes verificados y el 45,45% de los gestores de cobranzas tiene una buena percepción de los expedientes verificados de la cartera de créditos.

Interpretación: Los resultados nos indican que la mayoría de los gestores de cobranzas opinan que la verificación de los expedientes de la cartera de créditos es regular en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

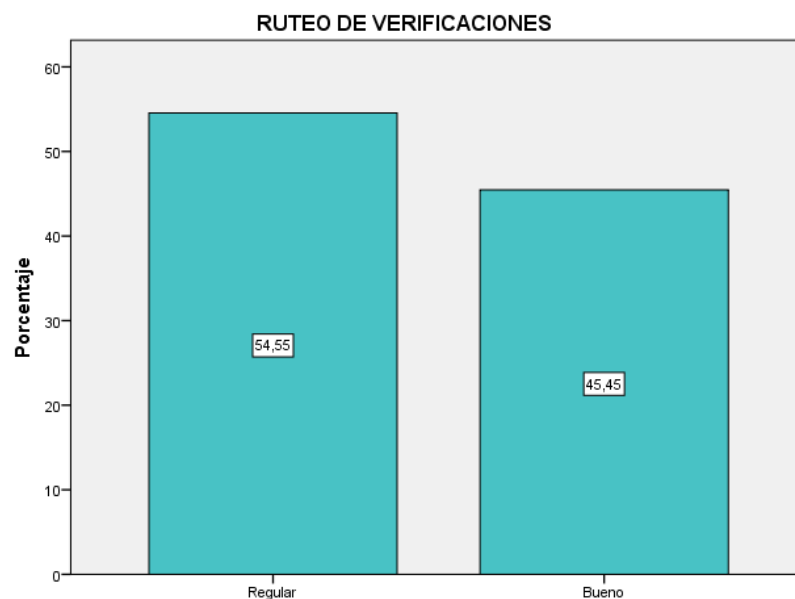
Ruteos Verificados.

**Tabla 9**  
**Ruteo de Verificaciones**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	54,5
Válidos Bueno	5	45,5
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

**Grafico 7**



Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

Análisis: Según la tabla 9 y el gráfico 3 se observa que el 54,55% de gestores de cobranzas tienen una percepción regular sobre el ruteo de verificaciones y el 45,45% de los gestores de cobranzas tiene una buena percepción del ruteo de verificaciones de la cartera de créditos.

Interpretación: Los resultados nos indican que la más de la mitad de los gestores de cobranzas opina que el ruteo de verificaciones de la cartera de créditos es regular en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

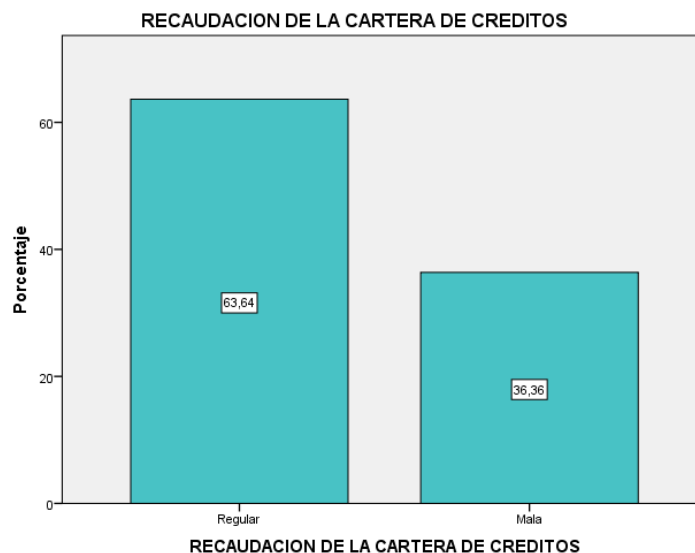
VARIABLE DEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CREDITOS

**Tabla 10**  
**Recaudación de la Cartera de Créditos**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	63,64
Válidos Buena	4	36,36
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

**Grafico 8**



Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

Análisis: Según la tabla 10 y el grafico 4 se observa que el 63,64% de gestores de cobranzas tienen una percepción regular sobre la recaudación de la cartera de créditos y el 36,36% los gestores de cobranzas opinan que existe una buena gestión de verificaciones.

Interpretación: Los resultados nos indican que la mayoría de los gestores de cobranzas opinan que la recaudación de la cartera de créditos es regular en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

Amortización de Cartera de Créditos.

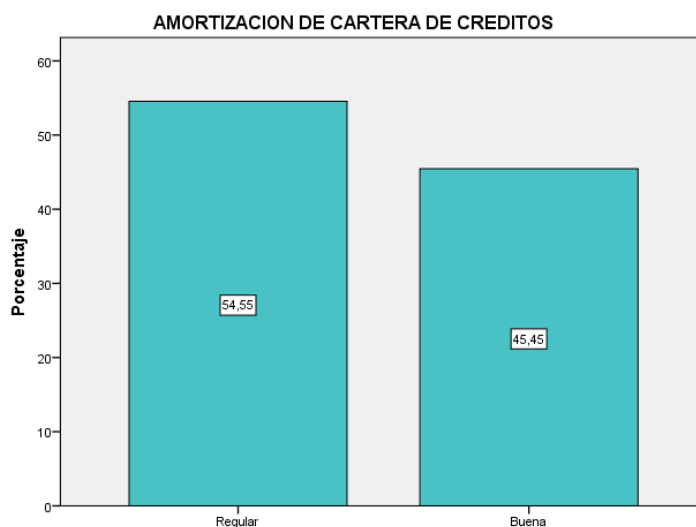
**Tabla 11**

**Amortización de Cartera de Créditos**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	54,55
Válidos Buena	5	45,45
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

**Grafico 9**



Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

Análisis: Según la tabla 11 y el grafico 5 se observa que el 54,55% de gestores de cobranzas tienen una percepción regular sobre la amortización de la cartera de créditos expedientes verificados y el 45,45% de los gestores de cobranzas tiene una buena percepción de los expedientes verificados de la cartera de créditos.

Interpretación: Los resultados nos indican que aproximadamente la mitad de los gestores de cobranzas opinan que la amortización de la cartera de créditos es regular en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

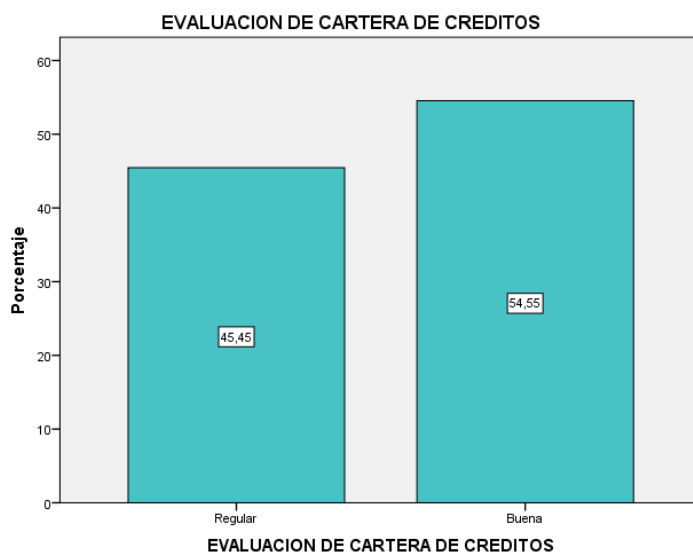
Evaluación de Cartera de Créditos

**Tabla 12**  
**Evaluación de Cartera de Créditos**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	45,45
Buena	6	54,55
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

**Grafico 10**



Fuente: Cuestionario la Gestión de Verificaciones de la Cartera de Créditos –SCI, Tacna

Análisis: Según la tabla 12 y el grafico 6 se observa que el 45,45% de gestores de cobranzas tienen una percepción regular sobre la evaluación de cartera de créditos y el 54,55% de los gestores de cobranzas tiene una buena percepción de la evaluación de cartera de créditos.

Interpretación: Los resultados nos indican que aproximadamente más de la mitad de los gestores de cobranzas opina que la evaluación de la cartera de crédito es buena en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.



**5.2.2. Cuadros estadísticos según la guía de análisis documental aplicado a la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones**

**VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE VERIFICACIONES**

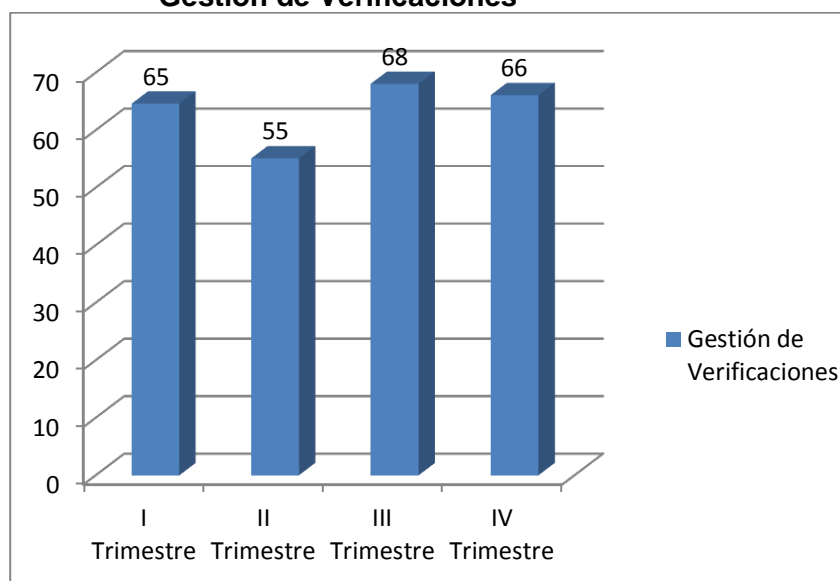
**Tabla 13**  
**Gestión de Verificaciones**

Nº de Expedientes para verificar	Nº de Expedientes Verificados	Nº de Ruteos Asignados	Nº de Ruteos Verificados	% de Verificación	% de Ruteo verificados	Gestión de Verificaciones
1750	1112	1112	730	64	66	65
1200	612	612	362	51	59	55
950	723	723	434	76	60	68
860	523	523	373	61	71	66

Fuente: Guía de análisis documental

**Grafico 11**

**Gestión de Verificaciones**



Fuente: Guía de análisis documental

Análisis: Según la tabla 13 y el grafico 7 se observa que los porcentajes promedios de expedientes verificados y ruteados han tenido el siguiente comportamiento 65% en el I trimestre, 55% en el II trimestre, 68% en el III trimestre y 66% en el IV trimestre.

Interpretación: Los resultados nos indican que los porcentajes promedios de expedientes verificados y ruteados en la gestión de

verificaciones han sido casi constantes en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

Expedientes Verificados.

**Tabla 14**

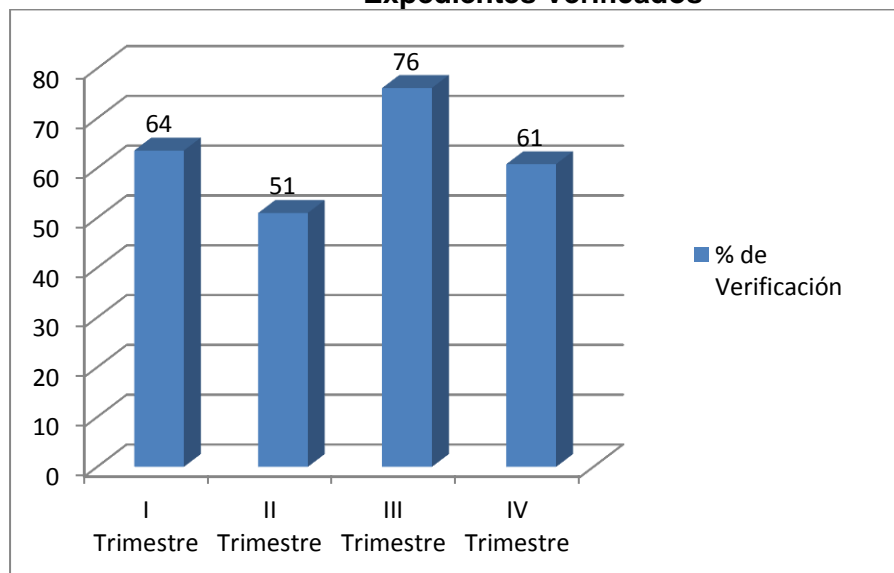
***Expedientes Verificados***

PERIODOS	Nº de Expedientes para verificar	Nº de Expedientes Verificados	% de Verificación
I Trimestre	1750	1112	64
II Trimestre	1200	612	51
III Trimestre	950	723	76
IV Trimestre	860	523	61

Fuente: Guía de análisis documental

**Grafico 12**

**Expedientes Verificados**



Fuente: Guía de análisis documental

Análisis: Según la tabla 14 y el gráfico 8 se observa que los porcentajes expedientes verificados han tenido el siguiente comportamiento 64% en el I trimestre, 51% en el II trimestre, 76% en el III trimestre y 61% en el IV trimestre.

Interpretación: Los resultados nos indican que los porcentajes de expedientes verificados en la gestión de verificaciones ha sido casi constante con ligero un incremento en el III trimestre en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

Ruteos Verificados.

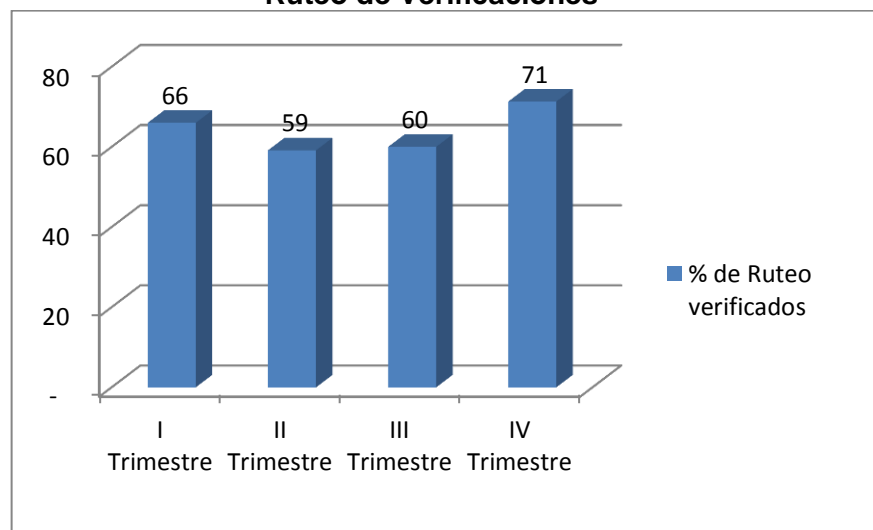
**Tabla 15**  
**Ruteo de Verificaciones**

PERIODOS	N° de Ruteos Asignados	N° de Ruteos Verificados	% de Ruteo verificados
I Trimestre	1215	802	66
II Trimestre	612	362	59
III Trimestre	723	434	60
IV Trimestre	523	373	71

Fuente: Guía de análisis documental

**Gráfico 13**

**Ruteo de Verificaciones**



Fuente: Guía de análisis documental

Análisis: Según la tabla 15 y el gráfico 9 se observa que los porcentajes de ruteos verificados han tenido el siguiente comportamiento: 66% en el I trimestre, 59% en el II trimestre, 60% en el III trimestre y 71% en el IV trimestre.

Interpretación: Los resultados nos indican que los porcentajes de ruteos verificados en la gestión de verificaciones ha sido casi constante con un ligero incremento en el IV trimestre en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

VARIABLE DEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CREDITOS

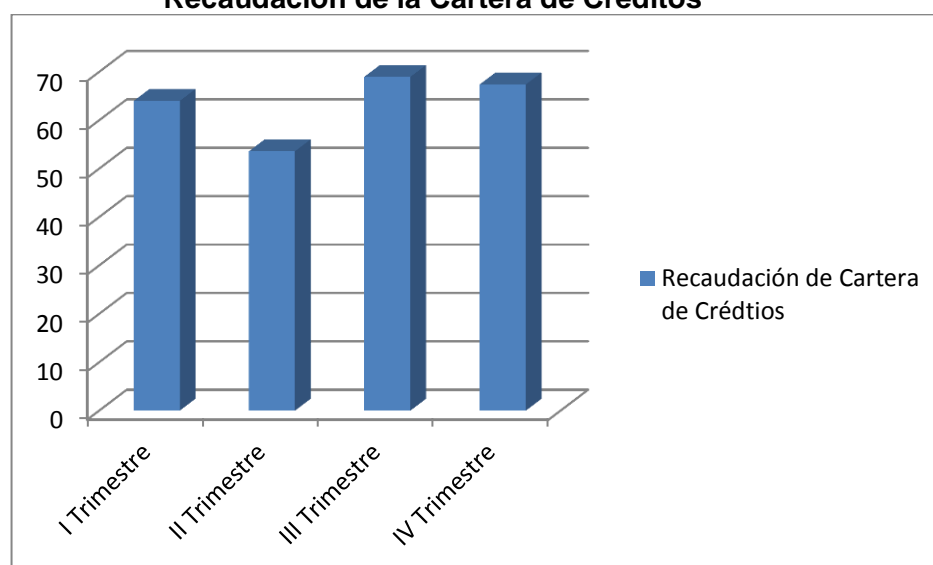
**Tabla 16**  
**Recaudación de la Cartera de Créditos**

PERIODOS	Nº Expedientes para amortización	Nº Expedientes con amortización	Nº Expedientes para evaluar	No. Expedientes evaluados	% Amortización de la Cartera de Créditos	% Expedientes Evaluados	Recaudación de Cartera de Créditos
I Trimestre	802	505	995	647	63	65	64
II Trimestre	380	183	830	490	48	59	54
III Trimestre	434	334	720	439	77	61	69
IV Trimestre	373	228	513	378	61	74	67

Fuente: Guía de análisis documental

**Gráfico 14**

**Recaudación de la Cartera de Créditos**



Fuente: Guía de análisis documental

Análisis: Según la tabla 16 y el gráfico 10 se observa que los porcentajes promedios de los expedientes en amortización y evaluados han tenido el siguiente comportamiento 64% en el I trimestre, 54% en el II trimestre, 69% en el III trimestre y 67% en el IV trimestre.

Interpretación: Los resultados nos indican que los porcentajes promedios de los expedientes en amortización y evaluados en la recaudación de la cartera de créditos han sido casi constantes en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

Amortización de Cartera de Créditos.

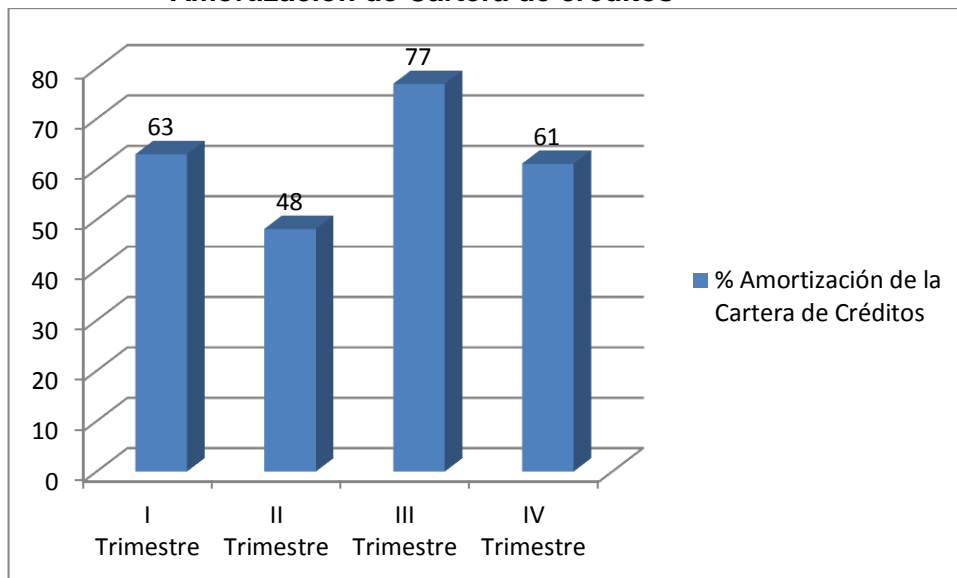
**Tabla 17**

***Amortización de Cartera de Créditos***

PERIODOS	Nº Expedientes para amortización	Nº Expedientes con amortización	% Amortización de la Cartera de Créditos
I Trimestre	802	505	63
II Trimestre	380	183	48
III Trimestre	434	334	77
IV Trimestre	373	228	61

Fuente: Guía de análisis documental

**Grafico 15**  
**Amortización de Cartera de créditos**



Fuente: Guía de análisis documental

Análisis: Según la tabla 17 y el gráfico 11 se observa que los porcentajes de expedientes con amortización han tenido el siguiente comportamiento: 63% en el I trimestre, 48% en el II trimestre, 77% en el III trimestre y 61% en el IV trimestre.

Interpretación: Los resultados nos indican que los porcentajes de expedientes con amortización en la recaudación de la cartera de créditos han sido casi constantes con una ligera disminución en el II trimestre y un ligero incremento en el III trimestre en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

Indicador: Evaluación de Cartera de Créditos

**Tabla 18**

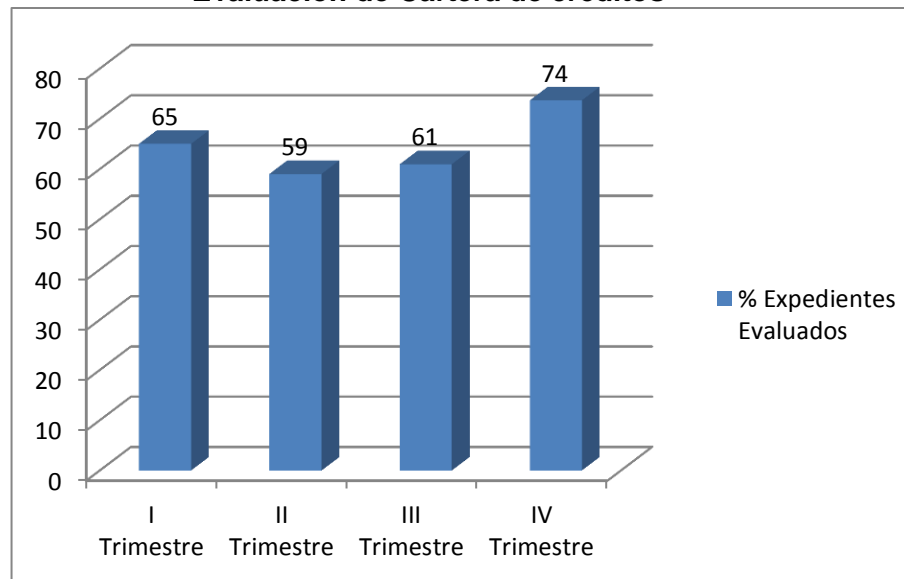
**Evaluación de Cartera de Créditos**

PERIODOS	No. Expedientes para evaluar	No. Expedientes evaluados	% Expedientes Evaluados
I Trimestre	995	647	65
II Trimestre	830	490	59
III Trimestre	720	439	61
IV Trimestre	513	378	74

Fuente: Elaboración propia a partir de guía de análisis documental

**Grafico 12**

**Evaluación de Cartera de créditos**



Fuente: Guía de análisis documental

Análisis: Según la tabla 18 y el grafico 12 se observa que los porcentajes de expedientes evaluados han tenido el siguiente comportamiento 65% en el I trimestre, 59% en el II trimestre, 61% en el III trimestre y 74% en el IV trimestre.

Interpretación: Los resultados nos indican que los porcentajes de expedientes evaluados en la recaudación de la cartera de créditos han sido casi constantes con un ligero incremento en el IV trimestre en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013.

**CAPÍTULO VI:  
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Se evaluaron los indicadores que se relacionan en la Gestión de Verificaciones y la Recaudación de la Cartera de Créditos en la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones – SCI Tacna, 2013.

**6.1. HIPOTESIS GENERAL**

**a) Planteamiento de Hipótesis**

$H_0$ : La gestión de verificaciones no tiene una relación significativa con el Nivel de Recaudación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

$H_1$ : La gestión de verificaciones tiene una relación significativa con el Nivel de Recaudación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

**b) Nivel de significancia: 0.05**

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza  $H_0$ .

**c) Elección de Prueba Estadística: Correlación de Pearson**

**Tabla 19**

***Correlación entre las gestión de Verificaciones y Recaudación de la cartera de créditos SCI, 2013.***

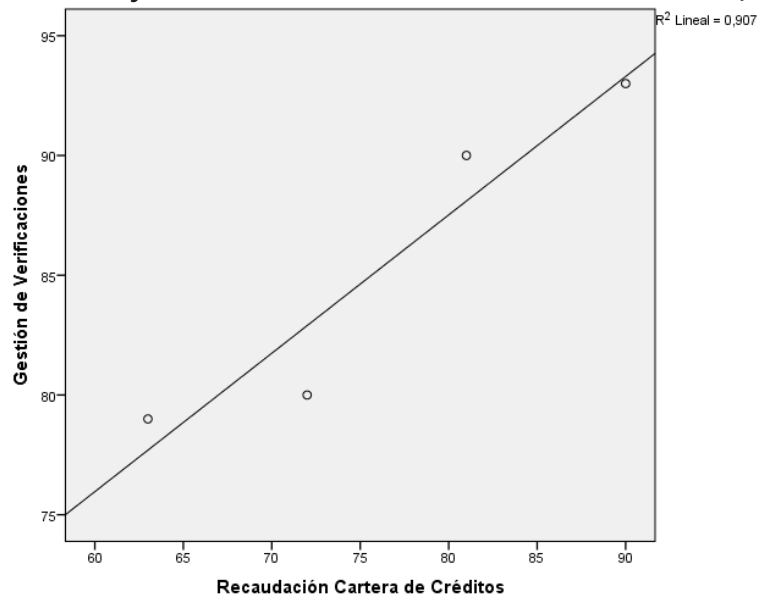
<b>Variables</b>	<b>Estadísticos</b>	<b>Gestión de Verificaciones</b>	<b>Recaudación Cartera de C.</b>
Gestión de Verificaciones	Correlación de Pearson	1	.992(*)
	Sig. (bilateral)		.008
	N	4	4
Recaudación Cartera de Créditos	Correlación de Pearson	.992(*)	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	4	4



Fuente: Base de datos del SPSS a partir de la guía documental.

**Grafico 13**

**Diagrama de dispersión entre las variables de Gestión de Verificaciones y Recaudación de la cartera de créditos SCI, 2013.**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir de la guía documental.

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**d) Conclusión**

Los resultados de la Tabla 19 y Gráfico 13 dan como resultado que el valor  $-p$  (0.008) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza  $H_0$ , y se concluye con un margen de error del 5% la Gestión de Verificaciones se relaciona de manera positiva ( $R = -0.992$ ) con la Recaudación de la Cartera de Créditos en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013. Cabe destacar que las variaciones en recaudación de la cartera de créditos, pueden ser explicadas en un 90.7% por las variaciones en la gestión de verificaciones. Esto indica que menos de un 9.3% de las variaciones

en la recaudación de la cartera de créditos, son atribuibles a otras variables diferentes de la gestión de verificaciones.

## 6.2. PRIMERA HIPOTESIS ESPECÍFICA

### a) Planteamiento de Hipótesis

$H_0$ : Los expedientes verificados no tienen relación significativa con la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

$H_1$ : Los expedientes verificados tienen relación significativa con la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

### b) Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza  $H_0$ .

### c) Elección de Prueba Estadística: Correlación de Pearson

**Tabla 20**

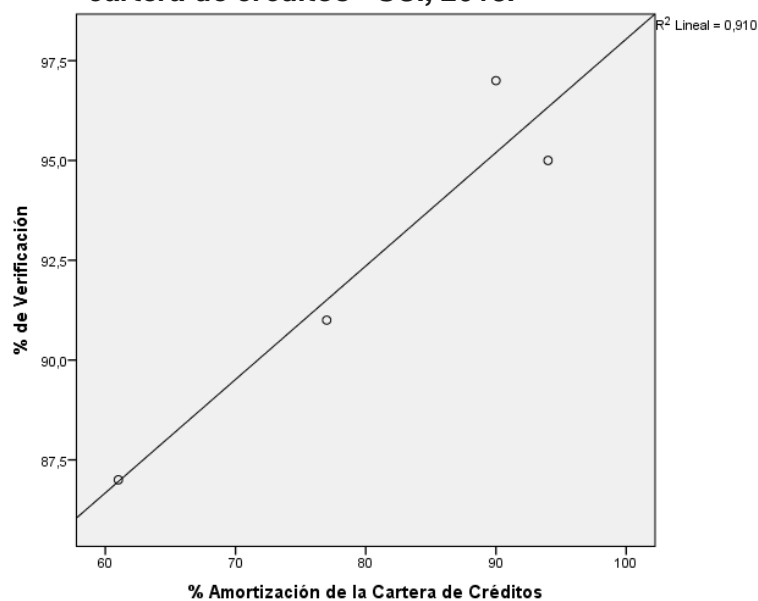
***Correlación entre los expedientes verificados y la amortización de la cartera de créditos - SCI, 2013.***

Variables	Estadísticos	% de Verificación	% Amortización de la Cartera.
"% de Verificación	Correlación de Pearson	1	.998(*)
	Sig. (bilateral)		.002
	N	4	4
% Amortización de cartera de Créditos	Correlación de Pearson	.992(*)	1
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	4	4

Fuente: Base de datos del SPSS a partir de la guía documental.

**Grafico 18**

**Diagrama de dispersión entre las variables verificación y amortización de la cartera de créditos - SCI, 2013.**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir de la guía documental.

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**d) Conclusión**

Los resultados de la Tabla 20 y Gráfico 14 dan como resultado que el valor  $-p$  (0.002) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza  $H_0$ , y se concluye con un margen de error del 5% los expedientes verificados se relacionan de manera positiva ( $R = -0.998$ ) con la amortización de la cartera de créditos en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013. Cabe destacar que las variaciones en la amortización de la cartera de créditos, pueden ser explicadas en un 91% por las variaciones de los expedientes verificados. Esto indica que menos de un 9% de las

variaciones en la amortización de cartera de créditos, son atribuibles a otras variables diferentes de los expedientes verificados.

### 6.3. SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA

#### 6.3.1. Planteamiento de Hipótesis

$H_0$ : El ruteo de verificaciones no se relaciona con la evaluación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

$H_1$ : El ruteo de verificaciones se relaciona con la evaluación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

#### 6.3.2. Nivel de significancia: 0.05

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0.05, se rechaza  $H_0$ .

**Elección de la prueba estadística:** Correlación de Pearson

**Tabla 21**

**Correlación entre las variables ruteos verificados y expedientes evaluados - SCI, 2013.**

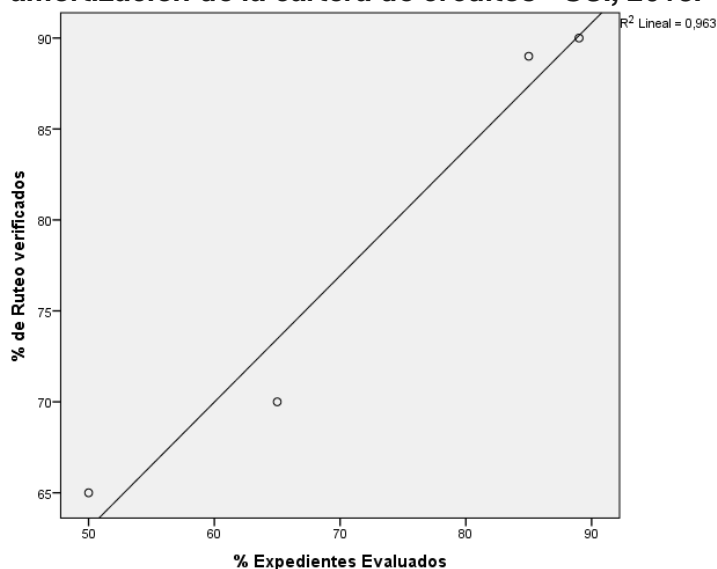
Variables	Estadísticos	% de Ruteo verificados	% de Expedientes Evaluados
% de Ruteo verificados	Correlación de Pearson	1	.976(*)
	Sig. (bilateral)		.024
	N	4	4
% de Expedientes Evaluados	Correlación de Pearson	.976(*)	1
	Sig. (bilateral)	.024	
	N	4	4

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

Fuente: Base de datos del SPSS a partir de la guía documental.

**Grafico 19**

**Diagrama de dispersión entre las variables verificación y amortización de la cartera de créditos - SCI, 2013.**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir de la guía documental.

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0.05

No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0.05

**e) Conclusión**

Los resultados de la Tabla 21 y Gráfico 15 dan como resultado que el valor - p (0.024) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza  $H_0$ , y se concluye con un margen de error del 5% el ruteo de verificaciones tiene relación con los expedientes evaluados la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013. El ruteo de verificaciones se relaciona de manera positiva ( $R = -0.976$ ) con los expedientes evaluados en la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones en el año 2013. Cabe destacar que las variaciones en los expedientes evaluados, pueden ser explicadas en un 96.3% por las variaciones del ruteo de verificaciones. Esto indica que menos de un 3.7% de las variaciones en los expedientes evaluados, son atribuibles a otras variables diferentes del ruteo de verificaciones.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

En el presente trabajo de investigación se determina la relación que existe entre la gestión de verificaciones y el nivel de recaudación de la Cartera de Créditos en Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, con el resultado de  $-p$  (0.008)

### **SEGUNDO**

En el presente trabajo se logra verificar la relación entre los expedientes verificados y la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, con el resultado de  $-p$  (0,002)

### **TERCERO**

En el presente trabajo de investigación se determinó la relación que existe entre el ruteo de verificaciones y la evaluación de la cartera de créditos para proponer estrategias de mejoras los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, en el resultado de  $-p$  (0.024)

### **CUARTO**

Los factores macroeconómicos influyen en el nivel de Verificaciones de Cobranza en el Banco Scotiabank del Perú de la ciudad de Tacna, periodo 2013. Obteniendo como resultado que los factores macroeconómicos que influyen en alta medida en la morosidad son al aumentar el nivel de inflación, las tasas en los bancos se incrementen.

## **SUGERENCIAS**

### **PRIMERO**

En el presente trabajo de investigación se sugiere efectuar una revisión a las condiciones establecidas en las campañas y contratos al momento de realizar la primera negociación con los clientes después de realizada la gestión de verificaciones para elevar el nivel de recaudación de la Cartera de Créditos en Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

### **SEGUNDO**

En el presente trabajo se sugiere que la asignación de los expedientes a los gestores para la realización de ruteo de verificaciones sea por nivel de experiencia debido que no se obtiene una adecuada amortización en la cartera de créditos.

### **TERCERO**

En el presente trabajo de investigación se sugiere implementar a los gestores con mejor tecnología para el proceso de ruteo en las verificaciones y con ello mejorara la evaluación de la cartera de créditos para proponer estrategias de mejoras los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.

### **CUARTA**

Para reducir el nivel de verificaciones de cobranzas de los factores macroeconómicos de los clientes Banco Scotiabank de la ciudad de Tacna, se debe brindar charlas sobre los diversos indicadores macroeconómicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(ASBA), A. d. (2006). *Sanas Prácticas de Gestión y Supervisión del Riesgo de Crédito y Operativo en las Américas*.

Cabezas Ramos, C. B., & Diaz Andrade, M. M. (2013). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A. ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales*. Milagro, Ecuador.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Llumiquinga Panchi, L. T. (2012). *Auditoría de Gestión a los Procesos de Crédito y Cartera, Custodia y Cobranzas de la Asociación Mutualista de Ahorro y crédito para la Vivienda Imbabura, Ubicada en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, por el Periodo de Enero - Diciembre 2010*. Sangolquí, Ecuador.

Sánchez Ortiz, K. L., & Espinoza Poma, D. E. (2008). *Proyecto de Titularización de Carte de Crédito Comercial como Método para obtener Recursos Financieros en el Sector Bancario*. Guayaquil.

Servicios Cobranzas e Inversiones. (s.f.). Recuperado el 08 de 2014, de <http://www.sci.com.pe/SCI/page/portafolio>

Servicios Cobranzas e Inversiones. (2012). *Manual de Cobranza de Campo*. Lima.

Servicios Cobranzas e Inversiones. (2014). *Manual de Gestión de Cobranza Receptiva*. Lima.

Servicios Cobranzas e Inversiones. (2014). *Manual de Procesos Verificaciones e Inspecciones*. Lima.



## **ANEXOS:**

6. Matriz de Consistencia
7. Operacionalización de Variables
8. Instrumentos de Investigación
9. Tablas y Gráficos del Cuestionario
10. Encuesta Calidad del Servicio

# ANEXO 01

## Matriz de Consistencia

**GESTIÓN DE VERIFICACIONES Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA SERVICIOS DE COBRANZAS E INVERSIONES – SCI, TACNA, AÑO 2013**

<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Verificaciones y el nivel de Recaudación de la cartera de Créditos en la oficina de Servicios de Cobranzas e Inversiones de la ciudad de Tacna?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿En qué medida los expedientes verificados tiene relación con la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de Verificaciones y el nivel de Recaudación de la Cartera de Créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Verificar la relación entre los expedientes verificados y la amortización de la cartera de Créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna, para mejorar el nivel de recaudación.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de verificaciones y el Nivel de Recaudación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>a. Existe una relación significativa entre los expedientes verificados y la amortización de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.</p>	<p><b>VARIABLES E INDICADORES</b></p> <p><b>Variable X = Variable Independiente:</b> Gestión de verificaciones</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expedientes verificados</li> <li>- Ruteo de verificaciones</li> </ul> <p><b>Variable Y = Variable Dependiente:</b> Nivel de Recaudación de la Cartera de Créditos</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amortización de la cartera de créditos</li> <li>- Evaluación de la cartera de créditos</li> </ul>	<p><b>Metodología</b></p> <p><i>Tipo de Investigación</i> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Correlacional</p> <p><i>Nivel de la Investigación</i> Transversal</p> <p><b>Población</b> La población estará compuesta por los 20 trabajadores de la oficina de Servicios, Cobranzas e Inversiones de la sucursal de Tacna</p> <p><b>Muestra</b> <b>La muestra estará constituida por el 100% de los trabajadores de la Oficina de Servicios, cobranzas e inversiones</b></p> <p><b>Técnicas.-</b> Cuestionario</p>
--	--	---	--	--

<p>b. ¿Cómo el cumplimiento del ruteo de verificaciones se relaciona con la evaluación de la cartera de créditos de los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna?</p>	<p>b. Determinar la relación que existe entre el ruteo de verificaciones y la evaluación de la cartera de créditos para obtener resultados exitosos para los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.</p>	<p>b. El ruteo de verificaciones se relaciona con la evaluación de la cartera de créditos en los Servicios de Cobranzas e Inversiones en la ciudad de Tacna.</p>		<p>Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos.-</b> Encuesta Ficha de análisis documental</p>
---	--	--	--	---

# ANEXO 02

## Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
Variable	Tipo de Variable	Escala	Naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
Gestión de Verificaciones	Independiente	Nominal	Cuantitativa	Consiste en la verificación de la información en domicilios y centros de trabajo para confirmar los datos proporcionados por los solicitantes de crédito, de acuerdo al requerimiento: Verificación, Inspección y/o costeo (Servicios, Cobranzas e Inversiones)	Verificar, visitar domicilios y centros de trabajo para iniciar el trámite de negociación para la recuperación de la deuda.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expedientes Verificados</li> <li>2. Ruteo de verificaciones</li> <li>3. Campañas crediticias</li> </ol>
Recaudación de Cartera de Créditos	Dependiente	Nominal	Cuantitativa	La recaudación de cartera de crédito es referida a realizar los cobros de las ventas a crédito, según los términos establecidos en el contrato (Cabezas Ramos & Diaz Andrade, 2013)	Recepción del dinero de los clientes deudores a través de los cajeros corresponsables encargados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amortización de la cartera de créditos</li> <li>2. Evaluación de la cartera de créditos</li> <li>3. Monto recaudado</li> </ol>

# ANEXO 03:

## Instrumentos de Investigación

## ENCUESTA

### ESTIMADO ENCUESTADO:

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: **“GESTIÓN DE VERIFICACIONES Y SU RELACION CON LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DE COBRANZAS E INVERSIONES –SCI, TACNA, AÑO 2013”**

Se aplicará este instrumento dirigido a los trabajadores de la Empresa de Servicios de Cobranzas e Inversiones:

### INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, pero deberá elegir SOLO UNA.

Cada opción tiene un número, encierre el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Si la alternativa que encerró es inferior a 3, indique a que se debe en la columna izquierda (comentario)

Si se equivoca puede tachar el número rodeado con un círculo y colocar una //, para volver a rodear con un círculo la opción correcta.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	<del>2</del>	3	4	5

La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.**



### SECCIÓN I: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Código del encuestado:	
Cargo:	

### SECCIÓN II: TEST DE OPINIÓN

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

PREGUNTAS Y RESPUESTAS							
DESCRIPCION					VALORACION		
GESTION DE VERIFICACIONES	EXPEDIENTES VERIFICADOS	1. La Información consignada en los expedientes no facilita el proceso de verificación	1	2	3	4	5
		2. La verificación de los expedientes se realiza en el tiempo programado	1	2	3	4	5
		3. La información que consigna el cliente cuando solicita un préstamo en algunos casos es insuficiente para un proceso de cobranza por mora..	1	2	3	4	5
	RUTEO DE VERIFICACIONES	4. La primera visita realizada a los clientes con deuda en algunos casos no es exitosa.	1	2	3	4	5
		5. La fase de negociación con el cliente para la cancelación de la deuda está condicionada a su calificación en el sistema crediticio	1	2	3	4	5
		6. Las notificaciones realizadas a los garantes de los deudores originan constantemente reclamos en la empresa.	1	2	3	4	5
RECAUDACION DE LA CARTERA DE CRÉDITOS	AMORTIZACION DE CARTERA DE CRÉDITOS	7. El cliente paga la primera cuota de manera puntual y espera a una siguiente notificación para continuar pagando.	1	2	3	4	5
		8. Los clientes se apersonan a la empresa para solucionar su situación de moroso siempre y cuando se le deja una notificación de forma personal.	1	2	3	4	5
		9. El cliente realiza la amortización de su deuda cuando en la notificación consta el monto de la deuda detallada.	1	2	3	4	5
	EVALUACION DE CARTERA DE CREDITOS	10. Las personas naturales con negocio no son evaluados en función a la rentabilidad de su negocio sino en función al flujo de caja.	1	2	3	4	5
		11. La negociación para la amortización de la deuda por parte del cliente es realizada previa evaluación en el sistema bancario en algunos casos.	1	2	3	4	5
		12. En época de campaña en algunos casos no se realiza.	1	2	3	4	5

**Guía de Análisis Documental**

**"GESTIÓN DE VERIFICACIONES Y SU RELACION CON LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS DE COBRANZAS E INVERSIONES –SCI, TACNA, AÑO 2013"**

**I. FINALIDAD DEL INSTRUMENTO**

El presente instrumento tiene como finalidad obtener información referente a las variables: “GESTIÓN DE VERIFICACIONES” variable independiente y “RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES” variable dependiente para ser aplicada en la Empresa de Servicios Cobranzas e Inversiones - SCI, Tacna, Año 2013.

**GESTIÓN DE VERIFICACIONES**

PERIODOS	Nº de Exp. para verificar	Nº de Expedientes Verificados	Nº de Ruteos Asignados	Nº de Ruteos Verificados	% de Verificación	% de Ruteo verificados	% Promedio Expedientes Verificados y Ruteados
I Trimestre							
II Trimestre							
III Trimestre							
IV Trimestre							

**Expedientes verificados**

ITEMS	PERIODOS	Nº de Expedientes para Verificar	Nº de Expedientes Verificados	% de Verificación
<b>Gestión de verificaciones</b>	I Trimestre			
	II Trimestre			
	III Trimestre			
	IV Trimestre			

Ruteos Verificados

ITEMS	PERIODOS	N° de Ruteos Asignados	N° de Ruteos Verificados	% de Ruteo verificados
<b>Gestión de verificaciones</b>	I Trimestre			
	II Trimestre			
	III Trimestre			
	IV Trimestre			

RECAUDACIÓN DE LA CARTERA DE CREDITOS

PERIODOS	Nº Exp. para recaudación	Nº Exp. Con recaudac.	Nº de Exp. para evaluar	Nº de Exp. para evaluar	% Recaudación cartera de crédito	% Exp. Evauados	% Promedio Exp. En amortización y evaluados
I Trimestre							
II Trimestre							
III Trimestre							
IV Trimestre							

Amortización de la cartera de crédito

ITEMS	PERIODOS	Nº Expedientes para Recaudación	Nº Expedientes con recaudación	% Amortización de la Cartera de créditos
<b>Recaudación de la Cartera de Créditos</b>	I Trimestre			
	II Trimestre			
	III Trimestre			
	IV Trimestre			

Evaluación de la cartera de créditos

ITEMS	PERIODOS	No. Expedientes recibidos	No. Expedientes evaluados	% Expedientes Evaluados
<b>Recaudación de la Cartera de Créditos</b>	I Trimestre			
	II Trimestre			
	III Trimestre			
	IV Trimestre			

# ANEXO 04:

## Tablas y Gráficos del Cuestionario

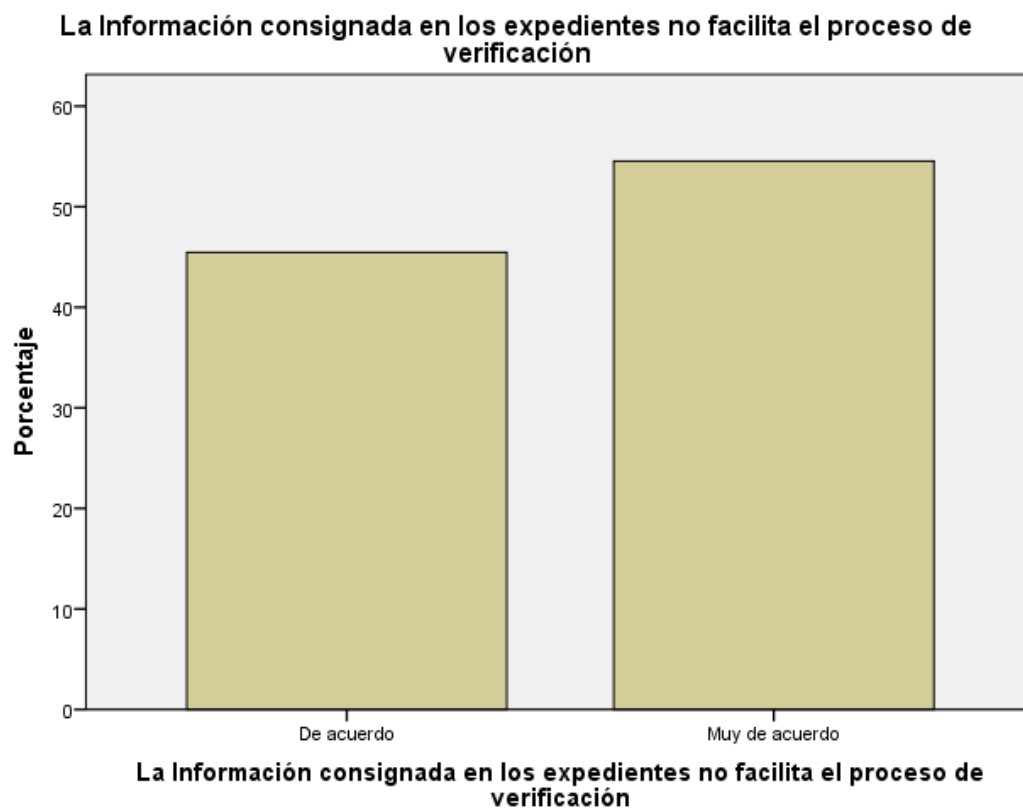
Tabla 4.1

**La Información consignada en los expedientes no facilita el proceso de verificación**

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	45,5
Válidos Muy de acuerdo	6	54,5
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.1



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

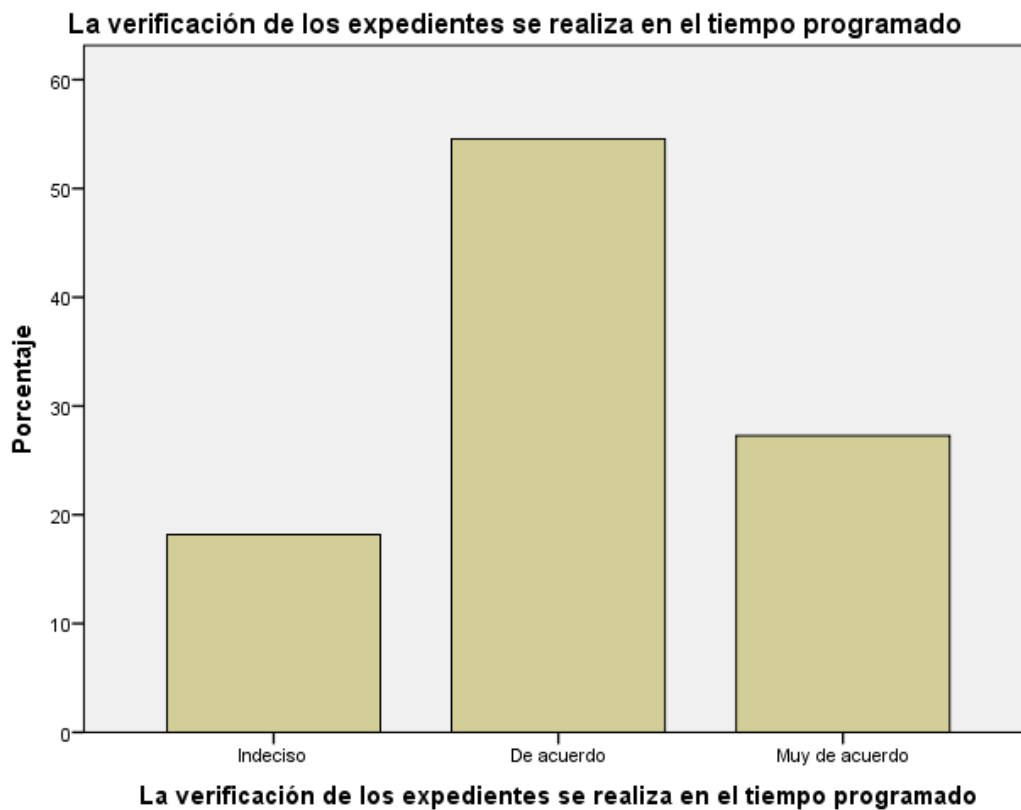
Tabla 4.2

**La verificación de los expedientes se realiza en el tiempo programado**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	18,2
De acuerdo	6	54,5
Muy de acuerdo	3	27,3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Gráfico 4.2



Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Fuente:

Tabla 4.3

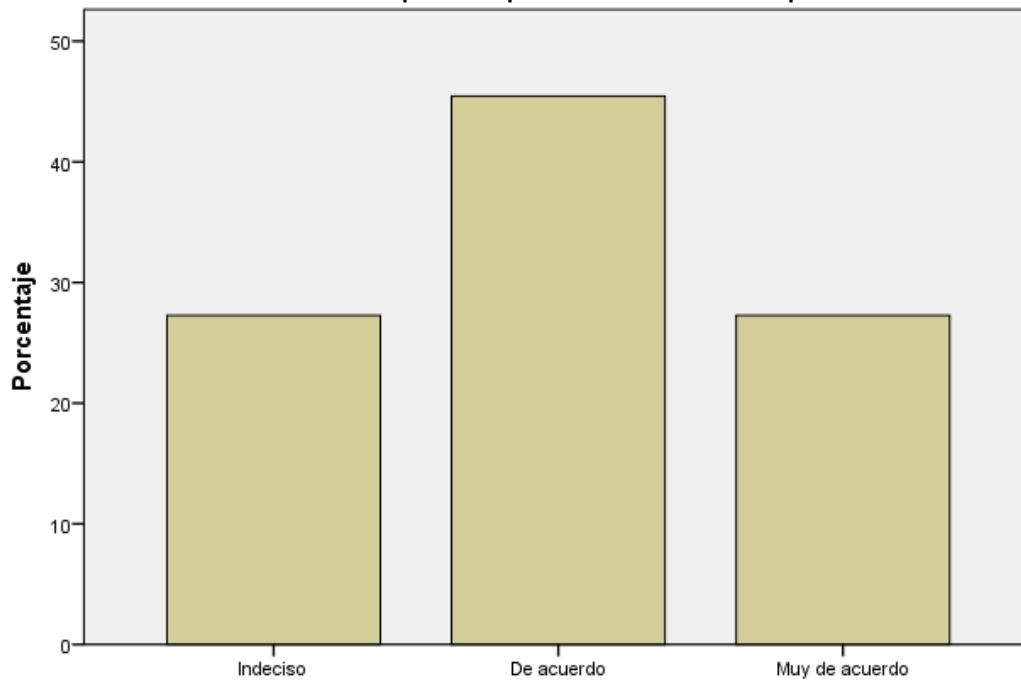
**La información que consigna el cliente cuando solicita un préstamo en algunos casos es insuficiente para un proceso de cobranza por mora**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	27,3
De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	3	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.3

**La información que consigna el cliente cuando solicita un préstamo en algunos casos es insuficiente para un proceso de cobranza por mora**



**La información que consigna el cliente cuando solicita un préstamo en algunos casos es insuficiente para un proceso de cobranza por mora**

Fuente:

Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.4

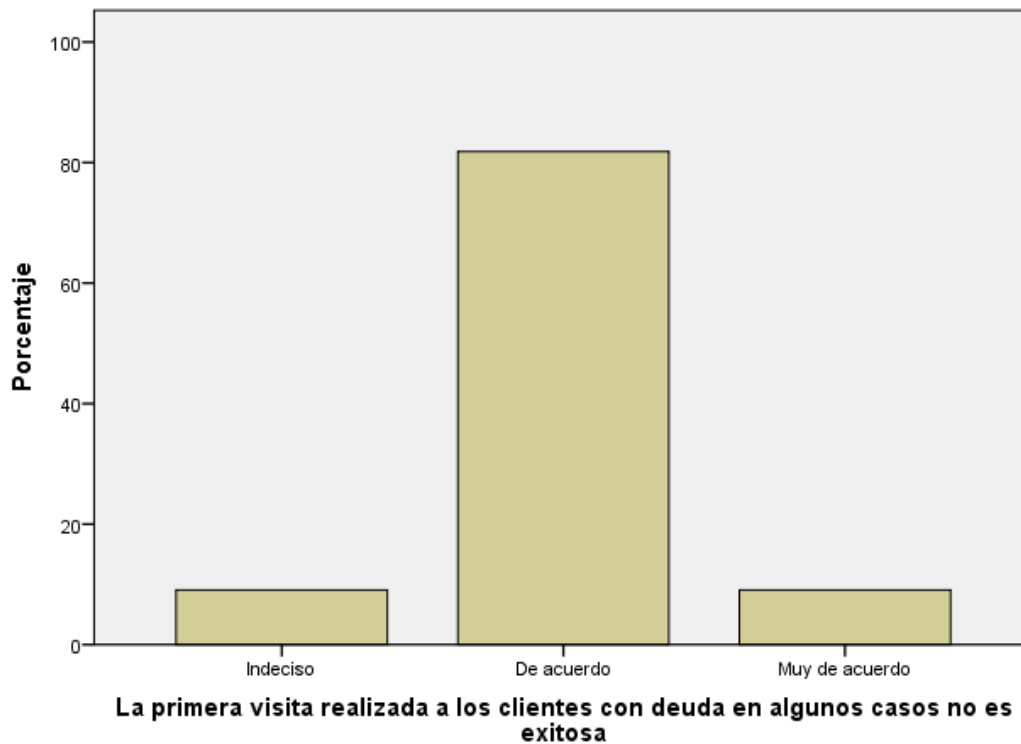
**La primera visita realizada a los clientes con deuda en algunos casos no es exitosa**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	9,1
De acuerdo	9	81,8
Muy de acuerdo	1	9,1
<b>Válidos</b>		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.4

**La primera visita realizada a los clientes con deuda en algunos casos no es exitosa**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.



Tabla 4.5

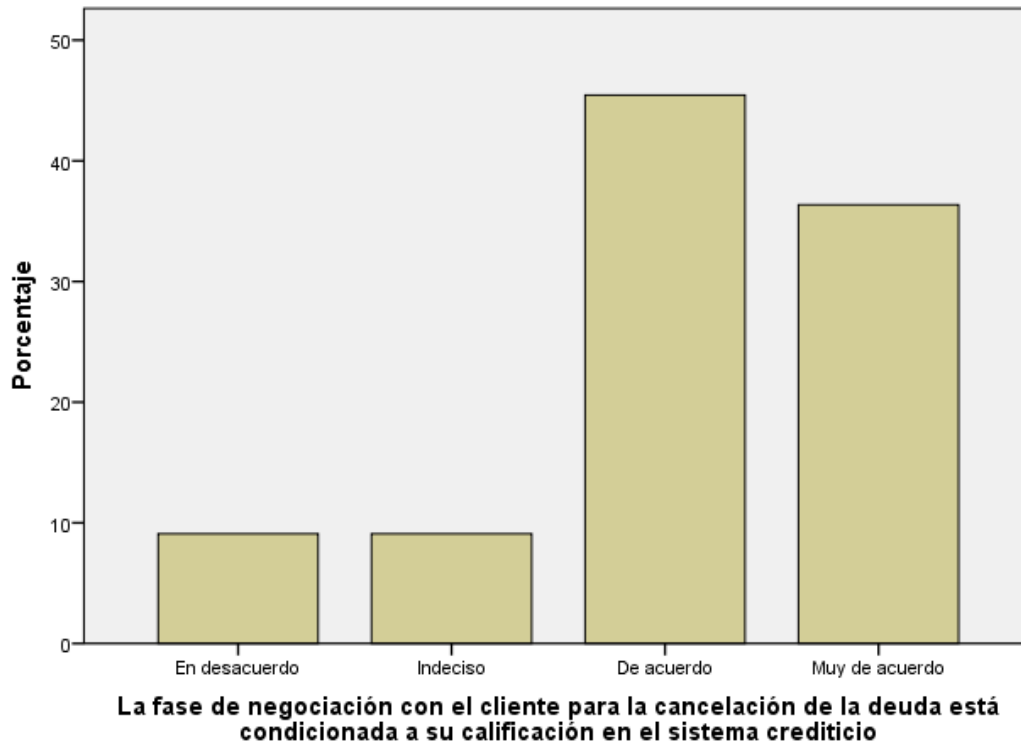
**La fase de negociación con el cliente para la cancelación de la deuda está condicionada a su calificación en el sistema crediticio**

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	9,1
Indeciso	1	9,1
Válidos De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	4	36,4
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.5

**La fase de negociación con el cliente para la cancelación de la deuda está condicionada a su calificación en el sistema crediticio**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

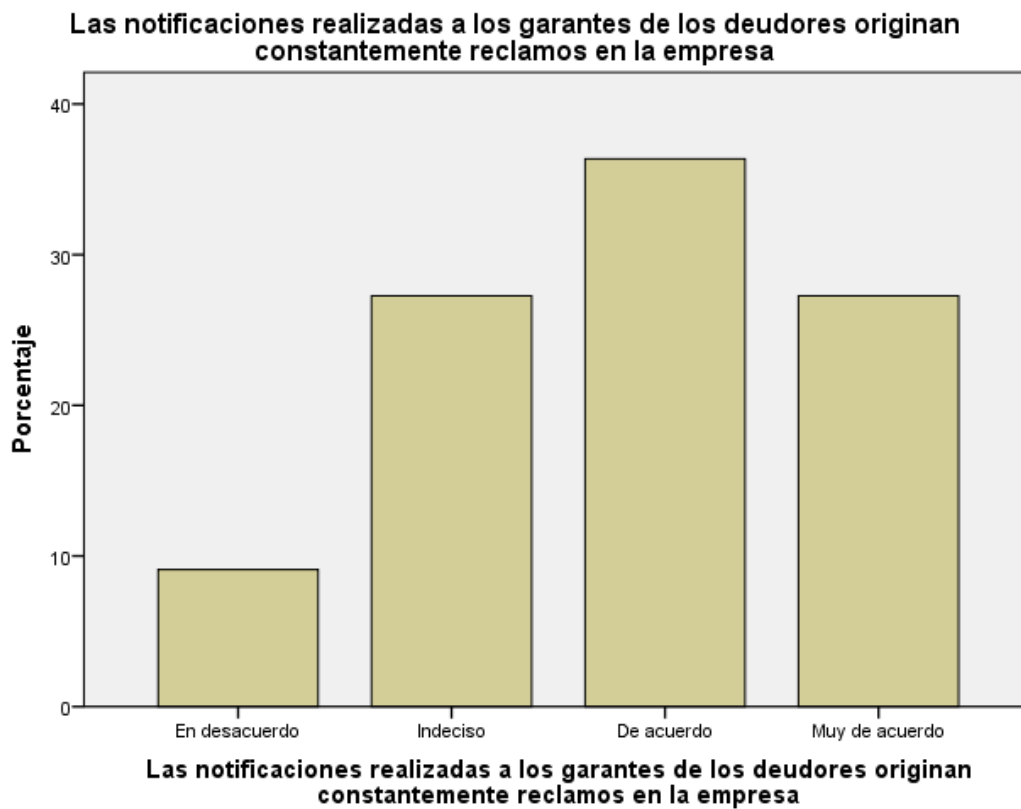
Tabla 4.6

**Las notificaciones realizadas a los garantes de los deudores originan constantemente reclamos en la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	9,1
Indeciso	3	27,3
Válidos De acuerdo	4	36,4
Muy de acuerdo	3	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.6



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.7

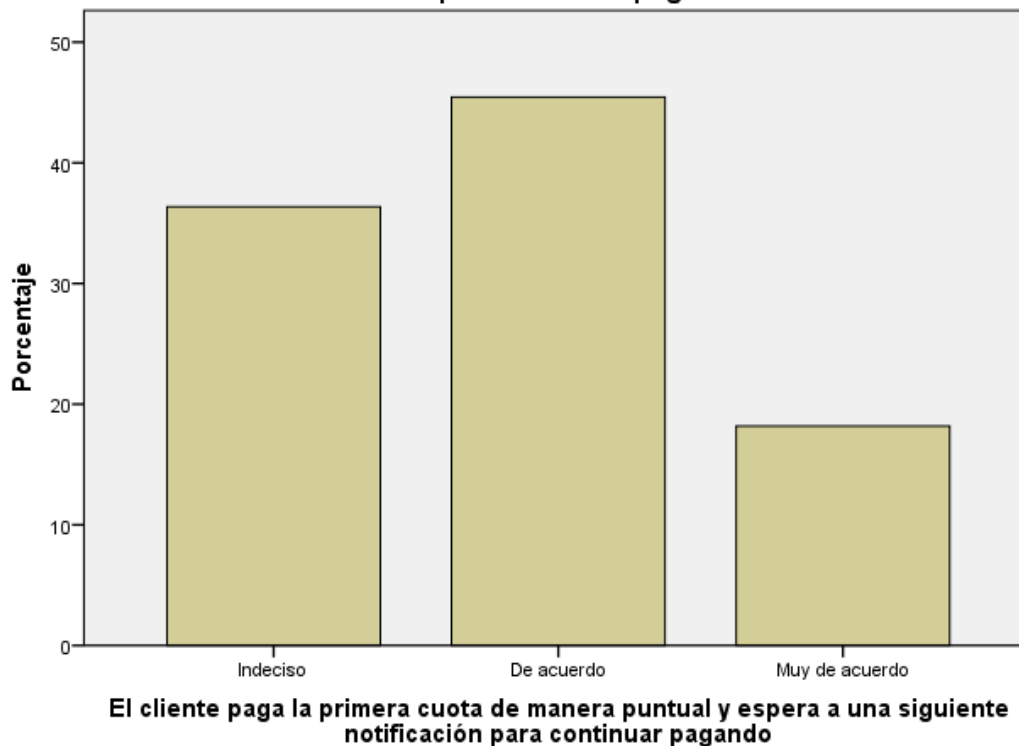
**El cliente paga la primera cuota de manera puntual y espera a una siguiente notificación para continuar pagando**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	4	36,4
De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.7

**El cliente paga la primera cuota de manera puntual y espera a una siguiente notificación para continuar pagando**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.8

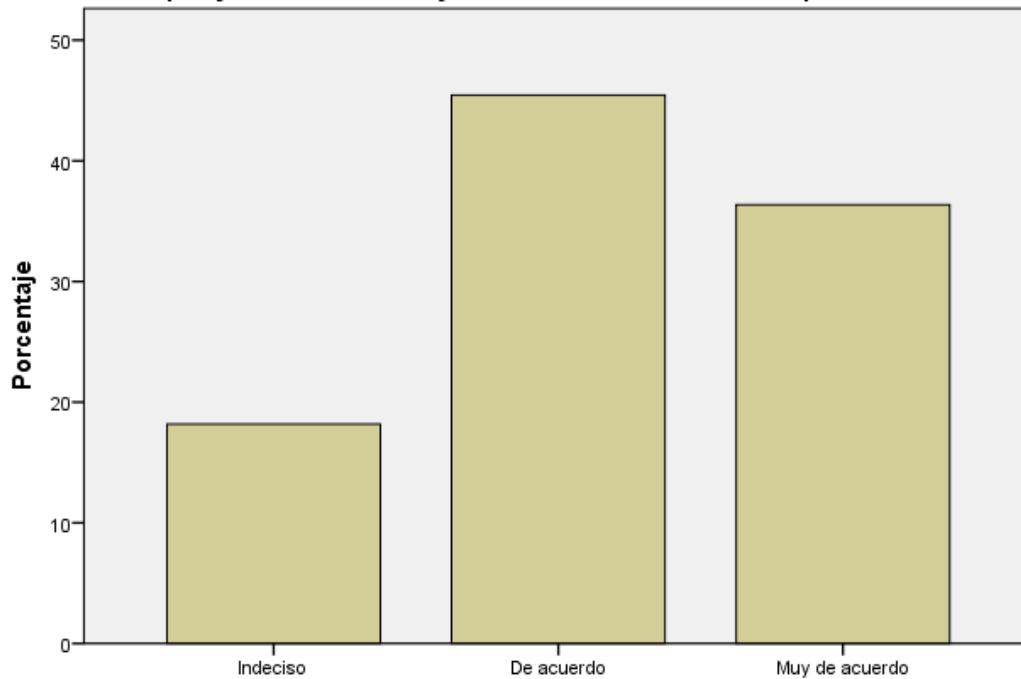
**Los clientes se apersonan a la empresa para solucionar su situación de moroso siempre y cuando se le deja una notificación de forma personal.**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	18,2
De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	4	36,4
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.8

**Los clientes se apersonan a la empresa para solucionar su situación de moroso siempre y cuando se le deja una notificación de forma personal.**



**Los clientes se apersonan a la empresa para solucionar su situación de moroso siempre y cuando se le deja una notificación de forma personal.**

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.9

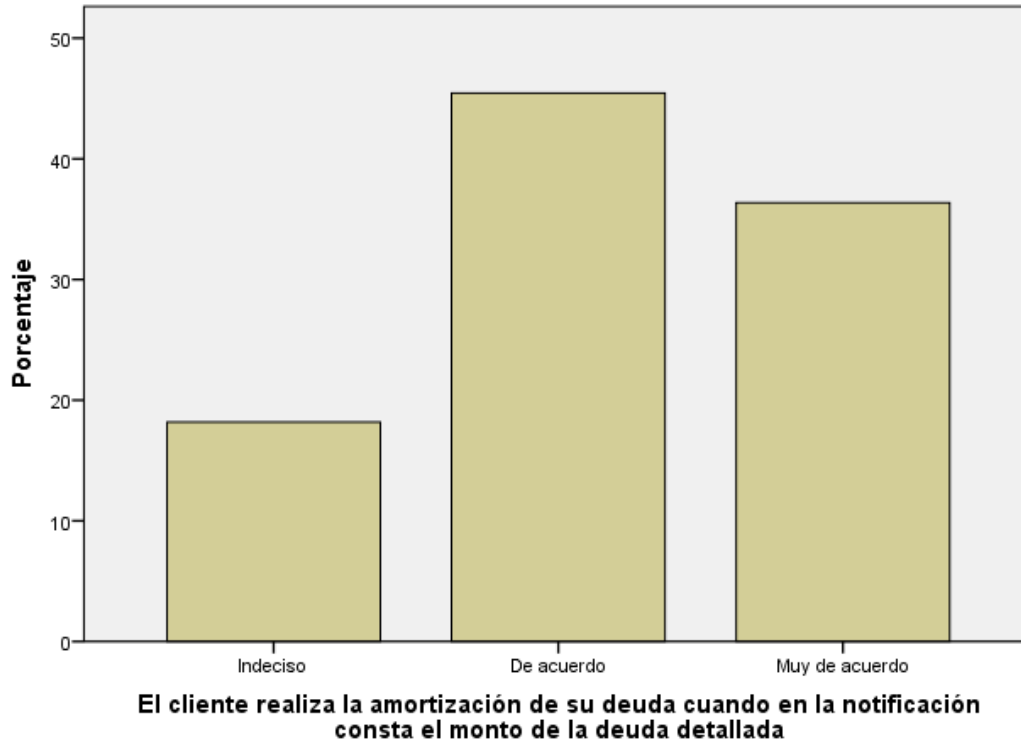
**El cliente realiza la amortización de su deuda cuando en la notificación consta el monto de la deuda detallada**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	18,2
De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	4	36,4
<b>Válidos</b>		
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.9

**El cliente realiza la amortización de su deuda cuando en la notificación consta el monto de la deuda detallada**



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.10

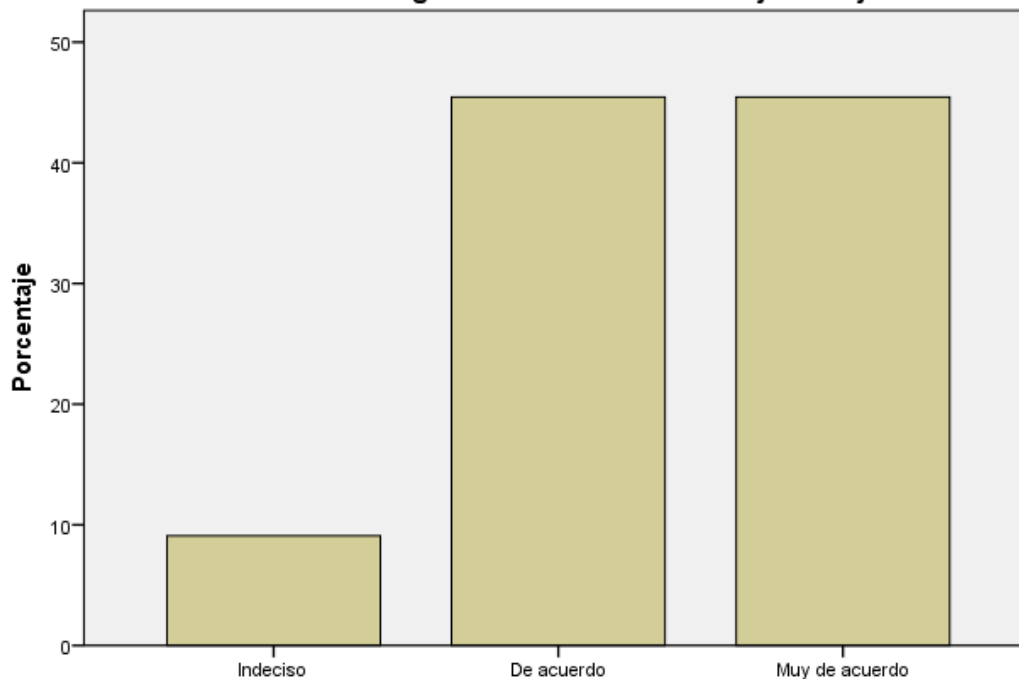
**Las personas naturales con negocio no son evaluados en función a la rentabilidad de su negocio sino en función al flujo de caja.**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	9,1
De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	5	45,5
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.10

**Las personas naturales con negocio no son evaluados en función a la rentabilidad de su negocio sino en función al flujo de caja.**



**Las personas naturales con negocio no son evaluados en función a la rentabilidad de su negocio sino en función al flujo de caja.**

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.11

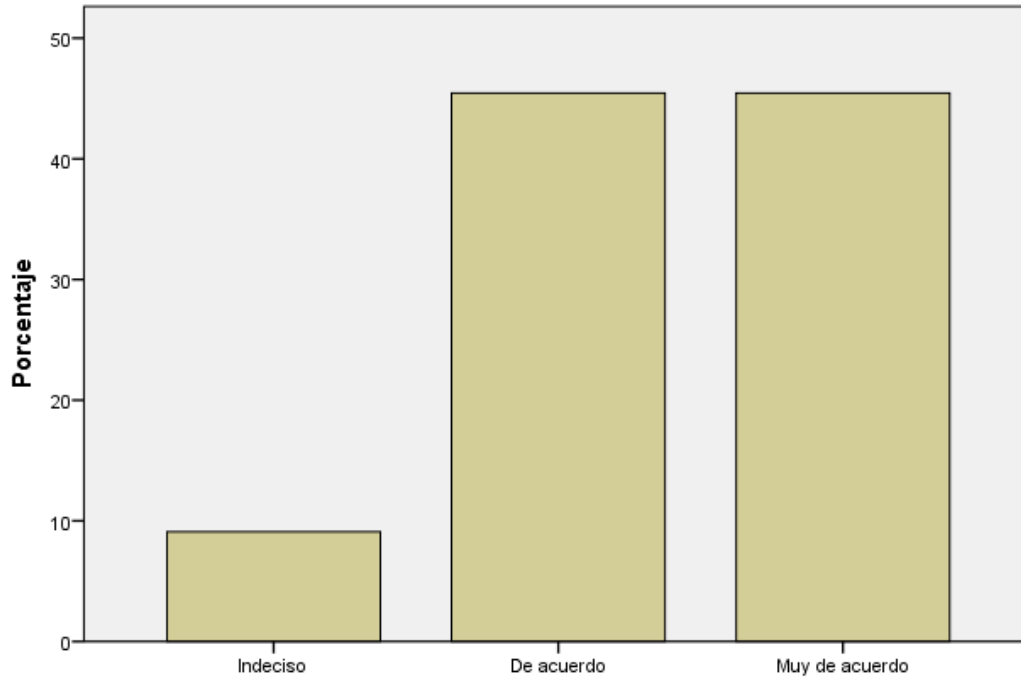
**La negociación para la amortización de la deuda por parte del cliente es realizada previa evaluación en el sistema bancario en algunos casos.**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	9,1
De acuerdo	5	45,5
Muy de acuerdo	5	45,5
Total	11	100,0

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.11

**La negociación para la amortización de la deuda por parte del cliente es realizada previa evaluación en el sistema bancario en algunos casos.**



**La negociación para la amortización de la deuda por parte del cliente es realizada previa evaluación en el sistema bancario en algunos casos.**

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Tabla 4.12

**En época de campaña en algunos casos no se realiza las evaluaciones pertinentes**

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	9,1
De acuerdo	8	72,7
Muy de acuerdo	2	18,2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.

Grafico 4.12



Fuente: Base de datos del SPSS a partir del cuestionario aplicado.



# ANEXO 05

## Encuesta Calidad del Servicio

**NRO Operación:** \_\_\_\_\_ **Tipo de Gestión:** \_\_\_\_\_ **Domicilio**  Negocio  FD \_\_\_\_\_ **ADN:** \_\_\_\_\_

**CONSULTAS GENERALES**

Nombre de Persona Entrevistada	Parentesco (Titular/Cónyuge/Familia/otros)
Estado civil: Soltero <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Separado	Completar nombre de cónyuge si estado civil es casado o conviviente

**CONSULTA DEL NEGOCIO PARA:**

<b>INSPECTOR:</b> ¿Existe Negocio? ¿El negocio tiene punto de venta fijo? ¿El negocio tiene vista a la calle? <b>Encerrar en un círculo</b> ¿el giro principal del negocio? Comercio Minorista - Comercio Mayorista - Servicios - Manufactura - Restringido En caso el giro sea Comercio o Manufactura: ¿Tiene el cliente inventario? (Mínimo 10% del MAF) ¿El negocio se encuentra en la dirección que informó? ¿La evaluación es conforme?	<b>Si No</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	--

<b>CLIENTE:</b> ¿Fue visitado por algún FDN CSF? Me podría confirmar que el Sr. /Sra. "....." fue quien lo visitó ¿Su negocio es propio? <b>Encerrar en un círculo</b> ¿el local donde opera es? Propio - Familiar - Alquilado- Cedido Cuál es la antigüedad del negocio: _____(meses) <b>Encerrar en un círculo</b> ¿en qué invirtió el dinero desembolsado: Negocio/Casa/Terceros/No responde	<b>Si No</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>TERCEROS:</b> ¿Su negocio es propio? <b>Encerrar en un círculo:</b> ¿El local donde opera el negocio es? Propio - Familiar- Alquilado- Cedido ¿Cuál es la antigüedad del negocio? _____(meses)	<b>Si No</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**RESTRINGIDO**

**Encerrar en un círculo**

Las siguientes actividades:

Agricultores, pesca, minería, petróleo, inmobiliaria, armadores, abogados, contadores, oficios, servicios de asesoría, juegos electrónicos y casinos.

**CONSULTA DEL DOMICILIO PARA:**

<b>INSPECTOR:</b> ¿Existe domicilio? ¿El cliente reside en otra dirección?	<b>Si No</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--	--

<b>CLIENTE:</b> ¿Fue visitado por algún FDN CSF? Me podría confirmar que el Sr. /Sra. "....." fue quien lo visitó <b>Encerrar en un círculo</b> ¿Su domicilio es? Propio - Familiar - Alquilado- Cedido ¿Cuál es el tiempo de residencia? _____(meses) <b>Encerrar en un círculo</b> ¿en qué invirtió el dinero desembolsado? Negocio/Casa/Terceros/No responde	<b>Si No</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--	--

<b>TERCEROS:</b> <b>Encerrar en un círculo</b> ¿Su domicilio es? Propio - Familiar - Alquilado- Cedido Cuál es el tiempo de residencia: _____(meses) Tiene negocio propio <b>Encerrar en un círculo</b> ¿Cuál es el giro? Comercio Minorista - Comercio Mayorista - Servicios - Manufactura - Restringido Trabaja solo	<b>Si No</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NO
---	---

Familiar <input type="checkbox"/>
Cónyuge <input type="checkbox"/>
Otros <input type="checkbox"/>

**ALGUNA INQUIETUD ESPECIAL SOBRE NUESTRA ATENCIÓN**

\_\_\_\_\_

**¡Sr./Sra. Le recuerdo que ningún trabajador de la Financiera debe solicitarle algún cobro de dinero!**

Observaciones del Inspector
Oficina Cód. Inspector Fecha: