



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público;
denominada:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN
CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD
FINANCIERA MI BANCO- JAÉN 2015.**

AUTOR:

BACH. CORONEL HUAMÁN LEONEL

ASESOR:

MG. JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES

PIMENTEL – PERU

2016

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios porque el medio la vida, bendice mis días y que con tan solo mencionar su nombre el ambiente se transforma.

A mi madre, por ser mi mejor amiga, un ser con un valor superior a las perlas y diamantes, quien da todo de su parte; es una persona con principios, valores, sueños y metas que alcanzar.

De tal manera también va dedicado a todas las personas que me apoyaron con buenos consejos y enseñanzas, a realizar con satisfacción este trabajo.

Leonel Coronel.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por dirigir mis días para hacer las cosas buenas y con sus bendiciones en sabiduría e inteligencia, me ilumina para ser siempre humilde, y con deseo de servir a muchas personas.

Agradezco a la Universidad Señor de Sipán, por darme la oportunidad de complementar la carrera de contabilidad, y hacer de la educación un arte de Aprendizaje y superación para cada persona que desee lograr metas y objetivos.

Del mismo modo agradezco a cada persona que con un pequeño aporte de sus conocimientos hicieron que este trabajo tenga resultados requeridos y sirva de apoyo para futuros trabajos.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xiv
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	18
1.1. Situación Problemática	18
1.1.1 Nivel Internacional.....	18
1.1.2 A nivel Nacional	24
1.1.3 A Nivel local.	29
1.2. Formulación del problema:	30
1.3. Delimitación de la investigación.....	30
1.3.1 Razón social de la empresa.	30
1.3.2 Rubro de la empresa	30
1.3.3 Espacio geográfico de la empresa.....	30
1.3.4 Sujetos que participaron en la investigación.....	30
1.3.5 Periodo de la investigación	31
1.4. Justificación e importancia de la investigación	31
1.4.1 J. Teórica.....	31
1.4.2 J. Metodológica.....	31
1.4.3 J. Social	32
1.5. Limitaciones de la Investigación	32
1.6. Objetivos de la investigación	32
1.6.1 Objetivo General.....	32
1.6.2 Objetivos específicos.....	32
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	33

2.1 Antecedentes de Estudios.....	33
2.1.1 A Nivel Internacional:.....	33
2.1.2 A Nivel Nacional:	35
2.2. Estado del Arte	40
2.3. Bases Teórico científicas.....	43
2.3.1. Cobranza:	43
2.3.1.1 Definición:.....	43
2.3.1.2. La Gestión de Cobranza:.....	44
2.3.1.3 Formas de Cobranza:	47
2.3.1.4 Tipos de cobranza	47
2.3.1.5. Responsabilidad de la cobranza.....	49
2.3.1.6 Riesgos de operaciones de cobranza en el Sistema Financiero.....	50
2.3.2 Morosidad:.....	51
2.3.2.1 Definición:.....	51
2.3.2.2 Definición de Moroso:	52
2.3.2.3 Los 5 tipos de clientes morosos:.....	53
2.4. Definición de la terminología.	54
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO.....	57
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	57
3.1.1 Tipo de Investigación.....	57
3.1.1.1 Investigación Descriptiva:.....	57
3.1.1.2 Investigación correlacional:	57
3.1.1.3 Investigación Propositiva:.....	57
3.1.2 Diseño de Investigación:	57
3.1.2.1 Cuantitativa:	57
3.1.2.2 No experimental:	58
3.2 Población y muestra:.....	58
3.2.1 Población:.....	58
3.2.2. Muestra:	59

3.3 Hipótesis.....	60
3.4 Variables:	60
3.5 Operacionalización.....	62
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.6.1 Métodos de investigación.....	65
3.6.1.1 Método Analítico	65
3.6.1.2 Método Deductivo	65
3.6.2 Técnicas de recolección de datos	65
3.6.2.1 Encuesta:	65
3.6.2.2 Observación:	66
3.6.7 Instrumentos de recolección de datos.....	66
3.6.7.1 Cuestionario:	66
3.6.7.2 Guía de Observación:	66
3.7 Procedimiento para la recolección de datos	66
3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de los datos	66
3.9 Principios éticos.....	67
3.10 Criterios de rigor científico	68
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	70
4.1. Resultados en Tablas y Figuras.	70
4.2. Discusión de Resultados.	91
4.2.1. Fiabilidad del Instrumento.....	91
4.2.2. Análisis de la Correlación.	92
4.2.3. Objetivo General.....	92
4.2.4. Objetivo Especifico N°1.	94
4.2.5. Objetivo Especifico N°2.	95
4.2.6. Objetivo Especifico N°3.	96
4.2.7. Objetivo Especifico N°4.	99
4.2.8. Hipótesis.....	99
CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	100

5.1. Título.....	100
5.2. Objetivo General.....	100
5.3. Diagnostico Situacional	100
5.3.1 Plan Estratégico.....	100
5.3.1.1 Reseña Histórica:	100
5.3.1.2 Visión:	101
5.3.1.3 Misión:	101
5.3.1.4 Principios Culturales:	101
5.3.1.5 Estrategias:.....	103
5.3.1.6 FODA:.....	104
5.3.1.7 ORGANIGRAMA	106
5.4. Plan de Actividades	107
5.5. Desarrollo del Plan de Actividades	109
5.6. Financiamiento.	112
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
6.1. Conclusiones	113
6.2. Recomendaciones	115
ANEXOS	120

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1: Investigación realizadas de la variable independiente.....	41
Tabla 2.2.1: Investigación realizadas de la variable dependiente.....	43
Tabla 3.5.1: Operacionalizacion de la variable independiente de la investigación.....	67
Tabla 3.5.2: Operacionalizacion de la variable dependiente de la investigación.....	69
Tabla 3.9.1: Principios éticos de la investigación.....	73
Tabla 3.10.1: Criterios de rigor científico de la investigación.....	74
Tabla 4.1.1: Mi Banco realiza rigurosos análisis de la Situación Financiera de sus clientes.....	77
Tabla 4.1.2: Mibanco tiene continuo contacto con el cliente.....	78
Tabla 4.1.3: Mi banco conoce la raíz de sus morosos.....	79
Tabla 4.1.4: Mibanco ofrece alternativas de pago.....	80
Tabla 4.1.5: Mibanco realiza negociaciones con sus clientes para reducir la morosidad	81
Tabla 4.1.6: Mibanco muestra consistencia en la cobranza.....	82
Tabla 4.1.7: Mibanco realiza compromisos de pago	83
Tabla 4.1.8: Mibanco realiza cobranza directa a sus clientes.....	84
Tabla 4.1.9: Mibanco capacita a los asesores de negocios para las recuperaciones	85
Tabla 4.1.10: La intermediación bancaria es más accesible para la cobranza.....	86
Tabla 4.1.11: Mibanco debe realizar cobranza por correo postal a sus clientes.....	87
Tabla 4.1.12: Las cobranzas son más factibles en Mi Banco.....	88
Tabla 4.1.13: La cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes	89
Tabla 4.1.14: La cobranza judicial es la más adecuada para la	

recuperación de los créditos.....	90
Tabla 4.1.15: La cobranza extrajudicial es apropiada para la recuperación.....	91
Tabla 4.1.16: El motivo de su atraso se debe a la disminución de sus ingresos.....	92
Tabla 4.1.17: Si se le da más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad.....	93
Tabla 4.1.18: El atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso.....	94
Tabla 4.1.19: Utiliza su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas.....	95
Tabla 4.1.20: Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos	96
Tabla 4.1.21: Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir.....	97
Tabla 4.2.1: discusión e resultados fiabilidad del instrumento.....	98
Tabla 4.2.2: análisis de correlación entre ambas variables.....	98
Tabla 5.4.1: actividades de la propuesta a realizar.....	112

INDICE DE FIGURAS

Figura 4.1.1: Mi Banco realiza rigurosos análisis de la Situación Financiera de sus clientes.....	77
Figura 4.1.2: Mibanco tiene continuo contacto con el cliente.....	78
Figura 4.1.3: Mi banco conoce la raíz de sus morosos.....	79
Figura 4.1.4: Mibanco ofrece alternativas de pago.....	80
Figura 4.1.5: Mibanco realiza negociaciones con sus clientes para reducir la morosidad	81
Figura 4.1.6: Mibanco muestra consistencia en la cobranza.....	82
Figura 4.1.7: Mibanco realiza compromisos de pago.....	83
Figura 4.1.8: Mibanco realiza cobranza directa a sus clientes.....	84
Figura 4.1.9: Mibanco capacita a los asesores de negocios para las recuperaciones	85
Figura 4.1.10: La intermediación bancaria es más accesible para la cobranza.....	86
Figura 4.1.11: Mibanco debe realizar cobranza por correo postal a sus cliente.....	87
Figura 4.1.12: Las cobranzas son más factibles en Mi Banco.....	88
Figura 4.1.13: La cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes	89
Figura 4.1.14: La cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos.....	90
Figura 4.1.15: La cobranza extrajudicial es apropiada para la recuperación.....	91
Figura 4.1.16: El motivo de su atraso se debe a la disminución de sus ingresos.....	92
Figura 4.1.17: Si se le da más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad.....	93
Figura 4.1.18: El atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta	

de compromiso.....	94
Figura 4.1.19: Utiliza su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas.....	95
Figura 4.1.20: Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos	96
Figura 4.1.21: Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir.....	97

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco - Jaén.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo, en la cual se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Lickert (21 ítems), diseñada específicamente para su desarrollo de la Entidad Financiera Mi Banco, así como la correlación que existe en las variables tanto dependiente como la independiente.

Los resultados obtenidos según el análisis de fiabilidad de la variable independiente que son las estrategias de cobranza según el Alfa de Cronbach fue de .801 por lo que el instrumento es confiable, al igual que para la variable dependiente que es la morosidad se obtuvo el .792 según el Alfa de Cronbach por lo que significa que el instrumento es fiable.

Se concluye que Mi Banco para que obtenga resultados favorables tendrá que modificar puntos claves dentro de ésta, así como implementar estrategias de cobranza para menorar la morosidad.

Palabras clave: morosidad, cobranza, estrategias

ABSTRACT

The present research was to determine the relationship overall objective of collection strategies in reducing bad debts in the financial institution My Bank - Jaen.

The methodology used was correlational descriptive with a quantitative non-experimental design, which was developed and applied a survey conducted by the scale of Likert (21 items), designed specifically for development of the financial institution My Bank and the correlation variables in both dependent and independent.

The results obtained by the analysis of reliability of the independent variable are collections strategies according to the Cronbach's alpha was .801 so the instrument is reliable, as well as for the dependent variable is the default was obtained. 792 according to the Cronbach's alpha so that means that the instrument is reliable.

We conclude that My Bank to obtain favorable results have to modify key points within it, and implement strategies for collection menorar default.

Keywords: late payments, collections, strategies

INTRODUCCION

Las Estrategias de Cobranza según Ettinger y Goliet (2000), es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

La Morosidad según Recarte A. (2015), define que es la falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Mi banco, Banco de la microempresa, es una empresa privada, con personería jurídica, dedicada, a la otorgación de créditos, y cuentas de ahorro, a los sectores de microempresa, pequeña empresa, y mediana empresa, a nivel nacional, y de Latinoamérica.

Asimismo, dentro del ámbito nacional, cuenta con cartera activa y pasiva, contando, con red de agencias, divididas por regiones, dentro de las cuales, se encuentra la región Cajamarca, la cual tiene a su cargo diferentes agencias, contando con 02 agencias en la provincia de Jaén, denominadas, agencia Jaén y Jaén matriz.

Es así que mediante la agencia Mi banco Jaén matriz, ubicado en Jr. Mariscal Uretra 1412, en la provincia de Jaén. En donde se realizó una muestra todos los créditos otorgados, y que a la fecha se encuentran en el área de cobranza, se evaluara las estrategias para la recuperación de los créditos y cuáles son las principales causas de la morosidad.

Ante la realidad expuesta, el problema científico considerado en la presente investigación fue ¿Cómo las estrategias de cobranza se

relaciona en la recuperación de la cartera morosa (morosidad), en la entidad financiera Mi Banco?

La hipótesis se formuló en dos procedimientos: a) Hipótesis de trabajo que comprende H_1 : Si existe incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad de Mi Banco – Jaén, y b) Hipótesis Nula o Alternativa que comprende H_0 : No existe incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad de Mi Banco – Jaén

El objetivo de la investigación ha consistido en determinar la relación de las estrategias de Cobranza en la Reducción de la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Jaén.

La justificación que se realizó en la presente investigación fue según Ñaupas de 3 tipos: a) Justificación Teórica Cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico, b) La justificación metodológica, nos indica el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación, como test, cuestionarios o cualquier instrumento novedoso, sirve para investigaciones similares, y ayuda al investigador, va obtener, un óptimo resultado y c) Justificación Social cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan un grupo social

Los resultados que se obtuvieron según el análisis de fiabilidad de la variable independiente que es las Estrategias de cobranza según el Alfa de Cronbach fue de .801 por lo que el instrumento es confiable, al

igual que para la variable dependiente que es la morosidad se obtuvieron como resultados el .792 según el Alfa de Cronbach por lo que significa que el instrumento también es confiable.

El trabajo de investigación tuvo la siguiente síntesis capitular:

El Capítulo I está comprendido por la situación problemática en el contexto internacional, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación y limitaciones de la investigación; así como, la justificación en su dimensión Teórico, Metodológico y Social e importancia de la investigación, que han sido aspectos relevantes para la elaboración de los objetivos tanto general como los específicos.

El Capítulo II se presenta los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, el estado del arte, la base teórica científicas y por último, se presenta la definición de la terminología (marco conceptual).

El Capítulo III se precisa la metodología de la investigación científica donde se considera el tipo y diseño de investigación, así como la población y muestra a emplear, la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual, la operacionalización. También se señala los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procedimiento para la recolección de datos, análisis estadísticos e interpretación de los datos, principios éticos y por último los criterios de rigor científico.

En el capítulo IV se constituye la presentación y análisis de los resultados en tablas y figuras, igualmente se reporta los resultados y

alcance de la prueba piloto, los resultados del pre y post test con su análisis respectivo y los promedios de las variables. También se señala la contratación de hipótesis, la prueba de normalidad y la discusión de los resultados.

En el capítulo V comprende detalladamente las características, componentes de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones que la presente investigación buscó contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto empresaria. Finalmente las referencias y los anexos

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Situación Problemática

1.1.1 Nivel Internacional

En la Ciudad De México con fecha Junio 2015 La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) alertó sobre tres despachos de cobranza que realizan acciones presuntamente fundamentadas en las disposiciones emitidas por el organismo.

Se trata de los despachos Sistemas de Recuperación de Cartera, Inteligencia en Cobranza, y Cobranza Mercantil y Penal de México, los cuales ofrecen reestructuras o descuentos para la liquidación de adeudos originados por compras con tarjeta de crédito de la cadena Wal-Mart de México y Centroamérica.

Esta situación nos da un indicio de los problemas de morosidad que existe en este país, y al mismo tiempo ofrecen una solución utilizando estrategias de cobranza, como son descuentos y también reestructuración de sus deudas con la finalidad de ser efectivos en la recuperación.

Según el autor Español Brachfield J. especialista en gestión de cobro y crédito define que el cobro de los impagados: Es el arte de sugerir al deudor moroso las razones por las cuales ha de pagar su deuda. Es necesario aplicar tres virtudes para conseguir recobrar una factura: "Psicología aplicada, conocimientos de derecho y nociones de finanzas".

Además recomienda que antes de negociar, usted debe recabar información y hacer un estudio sobre las expectativas de cobro y la viabilidad de un acuerdo con el deudor. Recopile toda la información disponible sobre la empresa acreedora, incluyendo su historial de pago. En segundo lugar, pregunte a los demás proveedores del sector. En tercero, asegúrese de que el deudor sabe cuánto, cómo y cuándo tiene que pagar la cantidad adeudada.

Brachfield J. Consultor de empresas y Profesor de la Escuela de Administración de Empresas de Barcelona, España. Especialista en Créditos Management (gestión del crédito y cobro). también menciona y describe lo siguiente: una pregunta que me suelen hacer con frecuencia es: ¿Qué es en realidad la recuperación de impagados? Mi respuesta a esta cuestión es: el recobro de los impagados tiene tanto de técnica como de arte.

La primera parte de la respuesta –o sea que el recobro es una técnica– no suele provocar contestaciones, puesto que la moderna recuperación de impagados es una actividad altamente tecnificada que requiere una rigurosa sistematización, unas herramientas sofisticadas y unos procedimientos muy estructurados. Pero la segunda parte de esta respuesta –que el recobro es también un arte– puede parecer a muchos bastante peregrina y generar no pocas disconformidades. Este autor, experto en temas de morosidad da a conocer su sapiencia y plasma sus conceptos con la finalidad de ayudar a realizar una cobranza eficaz.

En el país de Uruguay se hace empleo del Score de Cobranza

Como modelo analítico elaborado con las técnicas estadísticas más avanzadas que permite predecir la probabilidad de que una deuda sea cancelada en el corto plazo. Por sus características, es una herramienta que puede ser integrada naturalmente a la gestión de cobranza de su empresa. Una gestión eficiente de la cobranza de deudores morosos contribuye a aumentar el recupero de las deudas y bajar los costos operativos.

El score de cobranza predice el nivel de riesgo para un proceso de recupero de cartera, siendo el resultado del análisis estadístico de la conducta de pago de las personas con incumplimientos registrados en la base de datos de Equifax - Clearing de Informes. Permite calificar a persona en una escala de 1 a 999 basándose en la probabilidad de recupero de la misma.

El Director Ejecutivo de Schlumberger, Paal Kibsgaard, declaró: En Venezuela, después de reunirnos con PDVSA, las cobranzas mejoraron a tal punto que reconoceremos todos los ingresos asociados con las operaciones de nuestro primer trimestre. Esperamos finalizar un nuevo acuerdo de pagos con PDVSA y anticipamos una aceleración de la actividad para cumplir con las necesidades actuales y futuras de los planes de producción y desarrollo de PDVSA, continuando de esta manera con nuestro compromiso con Venezuela.

El periodista Español Gómez A. Escribió un artículo sobre las juntas de compensación en el año (2011) en dicho artículo define que los créditos de las juntas de compensación frente a los propietarios; naturaleza jurídica del crédito y de la afección real e implicaciones en caso de concurso del propietario

deudor.

En un contexto de crisis económica, es habitual que los acreedores se pregunten por la fortaleza de las garantías que constituyeron en el pasado para preservar las posibilidades de cobranza de sus derechos de crédito. Así, no es infrecuente que se susciten cuestiones que tienen que ver con su correcta constitución, su exigibilidad, la inmediatez de su realización, el posible impacto de una situación concursal, etc.

Las Juntas de Compensación, como entidades que gestionan en determinadas actuaciones la función pública urbanizadora, no son ajenas a esos planteamientos. Estos entes asumen en todo caso, por un lado, una posición acreedora de las prestaciones económicas que, por ley, tienen que satisfacer los propietarios en concepto de gastos de urbanización; pero, por otro, asumen también una posición deudora en el contexto de las relaciones contractuales que entablan con empresas urbanizadoras de cara a la ejecución material de las obras de urbanización. Siendo la afección urbanística la garantía real configurada ope legis para asegurar el pago por los propietarios de los gastos de urbanización.

Los estudios realizados en Madrid M. (2015) sobre El laberinto de la morosidad. Nos da a conocer y nos cita a una frase de la Biblia: Pide y te será dado”. Durante muchos años la cita del Evangelista San Mateo parecía el eslogan de infinidad de entidades financieras, que concedieron créditos a sus clientes casi por llamar a la puerta.

Llegó la crisis, y su dureza ha provocado que el año pasado 34.680 hogares (un 7,4% más que en 2013) sufriera una

ejecución hipotecaria, argot para el inicio de un embargo y el desahucio. Esa cifra del Instituto Nacional de Estadística (INE) casa bien con los 170.412 millones de euros en créditos impagados que según el Banco de España acumulaba en marzo (datos más actualizados) el sistema financiero español. Lo que supone una tasa alta de mora: el 12,5%.

Escrito por González J. Madrid 29 MAR 2015. Hacienda envía dos cartas en un mes para apercibir a estas comunidades por financiarse a costa de aplazar el pago con proveedores. El Ministerio de Hacienda no quiere que se desande el camino recorrido en el ajuste de las cuentas públicas.

La creciente morosidad de Extremadura, Comunidad Valenciana y Aragón preocupa a los responsables del Gobierno porque, entre otras cuestiones, lastra la recuperación económica. El Ejecutivo ha aprobado varias medidas desde 2012 para que las Administraciones Públicas paguen a los proveedores cuanto antes e impide que se financien aplazando el pago de facturas.

El escritor Ignacio Zafra escribió un artículo en la ciudad de Valencia 2 feb 2015 donde nos da a conocer sobre un tema peculiar ahí describe que el consell recibe 300 demandas judiciales por los impagos en vivienda. Los afectados aseguran que las primeras sentencias les dan la razón La plataforma ciudadana estima la deuda total de las ayudas en 237 millones.

La Generalitat ha recibido 300 demandas judiciales en menos de tres meses interpuestas por afectados por los impagos de las ayudas a la compra, alquiler y rehabilitación de vivienda.

La plataforma de afectados ha optado por la vía judicial después de presionar durante meses para desbloquear las subvenciones. Según la asociación que reúne a los afectados, la deuda total del Consell en materia de vivienda asciende a 237 millones de euros.

La Plataforma de Afectados por Ayudas a la Vivienda de la Comunidad Valenciana asegura que las sentencias que los pronunciamientos judiciales conocidos han sido "todos favorables" a los reclamantes. Las 300 demandas presentadas coordinadamente suman tres millones de euros de cantidades reclamadas, a lo que la plataforma añade los intereses de demora, que estima en 500.000 euros, y la eventual condena al pago de las costas. Algunas de las ayudas llevan hasta seis años sin abonarse, según los afectados.

El Consell reconoció el año pasado la deuda como déficit de la Generalitat, la cifró en 241,7 millones de euros y se comprometió a ir pagándola en función de sus posibilidades. Después de ello, sin embargo, una respuesta parlamentaria a la coalición Compromís reveló que existían otros 37,4 millones pendientes de pago.

Pablo Curat, Socio De Curat, Martínez Larrea & Asociados en la fecha (30 Julio 2015) describe que En Tierra Del Fuego El Nivel De Morosidad De Empresas Con Los Bancos Es Uno De Los Más Altos Del País. Y también hace mención que en Rio Grande Después de la crisis de 2001, el sistema financiero argentino no sólo se volvió a levantar, sino que, fortalecido, presumió durante años de tener uno de los indicadores de morosidad más bajos de su historia.

En el primer trimestre del año, sin embargo, una señal de alerta se encendió entre los bancos: la cartera irregular creció en sólo tres meses 33 por ciento, hasta llegar al 4,4 por ciento del total de créditos. Es un nivel aún bajo en términos históricos, pero la tendencia inquieta a los bancos, cada vez más atentos al deterioro de las variables macroeconómicas.

La morosidad suele ir siempre de la mano de una caída en los niveles de la actividad y, pese a que algunas consultoras privadas están viendo un leve repunte de la economía a partir de mayo, otras proyecciones, como la del Fondo Monetario Internacional (FMI) contemplan que la malaria no sólo se asentará en 2015, sino que se prolongará hasta 2016. Según un informe de Curat basado en datos del Banco Central, en marzo -últimos datos disponibles-, el 4,3 por ciento de la cartera de créditos a empresas está en situación irregular, esto es, con una mora de por lo menos 30 días.

La morosidad está asociada al menor nivel de actividad; pese a que algunas consultoras prevén un repunte este año, el FMI estima una baja incluso en 2016. esto resume un alto índice de morosidad donde se aprecia que a pesar de los altos estándares de morosidad en diversos periodos y estaciones del año se puede contar con la esperanza de una baja de la cartera morosa.

1.1.2 A nivel Nacional

El funcionario y experto en gestión de cobranzas José Manuel Núñez en el año (2014), y quien fue presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú (Anecop). Nos escribe y define las buenas herramientas

empleadas para la gestión de la cobranza donde asegura que a ocho de cada diez morosos pagan al cash sus deudas.

Las empresas de cobranzas han encontrado una estrategia eficaz para lograr que aquellos morosos renuentes a pagar sus deudas se pongan al día en sus obligaciones. El método se aplica en la etapa de cobranza judicial y consiste en presentar una medida cautelar sobre un porcentaje, que la ley permite, del sueldo de estos deudores llamados compulsivos.

Cuando sale la sentencia a favor de la compañía que contrató los servicios de la empresa de cobranza, se presenta una medida cautelar que no va contra los muebles o el televisor del deudor sino que se pide un embargo en forma de retención sobre el sueldo.

Ya con este documento en mano los gestores de cobranza llaman por teléfono al moroso para darle un plazo para que honre su deuda pues, de lo contrario, se ejecutará la medida cautelar. “Incluso se les ofrece un pago en cuotas, pero ocho de cada diez cancelan al *cash* cuando llega ese momento”, refirió.

Un tema de mucha importancia dentro del ámbito y sector financiero como en las diferentes áreas ya sea pública y privada que se dedican a la venta directa ya sea de cualquier producto o servicio es el tema de Riesgo Y Morosidad para lo cual en el artículo publicado por la empresa asesora Crediriesgo. En la ciudad de Lima 21 De mayo Del 2010, nos aclara que:

Entre las ventajas que tiene este método de recobro se

encuentran su relativo bajo coste, su comunicación directa con el cliente, evita tener que desplazarse a largas distancia, se puede personalizar cada llamada a cada tipo de cliente/moroso, etc. Es aconsejable combinar la llamada telefónica con el envío de cartas. Cartas que sería bueno que el programa informático que mencionaba antes pudiera sacar de forma automática. Una buena llamada será aquella que consigue un acuerdo de pago con unas cantidades y fechas concretas, sin ambigüedades. Los morosos son expertos en te pagaré en breve, ya veré si te pago con un cheque o una transferencia, etc.

El experto en cobranzas Enrique Núñez Montenegro en su libro Gestión de Cobranzas da importancia a uno de los temas que es, Evita que tus clientes te queden debiendo. El éxito financiero en los negocios, depende mucho de la forma en que el empresario maneja sus finanzas.

La falta de controles, disciplinas e información financiera confiable lleva al fracaso económico. La empresa puede tener un negocio, un servicio o un producto espectacular, pero no es suficiente. Es necesario tener una empresa sana financieramente.

Uno de los aspectos más difíciles de manejar, muchas veces impactado por situaciones externas, es el de las cuentas por cobrar y la gestión eficiente de la cobranza.

El sistema SICOM, que es utilizado en el Perú es el sistema donde se registran deudas de cualquier tipo de documento: factura, cheque, pagaré, letra, cuota de préstamo, entre otros y de todos los sectores (financiero, comercial, industrial, servicios) Dentro de la estructura de este producto se da a

conocer información como fecha de vencimiento del documento moroso, tipo de documento, moneda y monto, condición, acreedor, dirección y distrito del deudor, tipo y número del documento del deudor y fecha en que fue reportada la obligación morosa por el acreedor. Los periodos de actualización pueden ser semanales, quincenales o mensuales dependiendo de la entidad que aporte la información.

Para reportar morosos sólo debe proporcionarnos los nombres de las personas naturales y/o jurídicas que mantienen deudas morosas con su empresa y el monto al que éstas ascienden. Equifax ingresará automáticamente esta información y podrá ser visible por cada uno de nuestros clientes, a través de más 11,000 usuarios de nuestro sistema.

Beneficios:

- a) Optimiza la labor de cobranza administrativa
- b) Reduce el índice de morosidad
- c) Mayor rentabilidad.

La experta letrada Ana Vera De Cobranzas dio a conocer su punto de vista sobre los temas de cobranza para el diario el comercio donde aconseja que mypes afectadas por el alza de morosidad deban hacer flujos de cajas reales, reducir sus proyecciones de venta y sus costos, así como proyectarse a la peor situación. La tendencia al alza en el índice de morosidad en el Perú en los últimos meses fue consecuencia de la desaceleración económica, la cual resta liquidez a las empresas para afrontar el pago de deudas, informó Ana Vera, gerente general de cobranzas.

Agregó que la tendencia del incremento de la morosidad

reportada por la Asociación de Bancos (Asbanc) afectará principalmente a los sectores socioeconómicos C y D de la población, y los Micro y Medianos Empresarios. La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) con fecha 27 de noviembre del 2013 dio a conocer sobre la morosidad de la banca peruana llegó a 2.17%.

Según la asociación, se reportó un avance de la morosidad de 0.38 puntos porcentuales en relación a octubre del año pasado. El incremento, explicó, responde principalmente a mayores créditos impagos en el segmento de mypes.

La morosidad de la banca privada peruana subió en octubre 2013 y llegó a 2.17%, porcentaje mayor en 0.05 puntos porcentuales al registrado en setiembre y superior en 0.38 puntos porcentuales frente a octubre de 2012, informó a Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) El incremento de la morosidad en octubre, según la asociación, respondió principalmente a mayores créditos impagos en el segmento de medianas y pequeñas empresas, y en menor medida en los segmentos de consumo e hipotecarios, lo que fue compensado por un retroceso en la cartera atrasada de los créditos otorgados a las grandes empresas.

El Periodista Marco Alva Pino (Diario Gestión), con fecha Martes, 30 de julio del 2013, hace mención en uno de sus artículos que Ahora utilizan Facebook para cobrar a los deudores morosos, sin embargo la primera opción para contactar a un deudor es por teléfono y visitarlo en casa. También se usan e-mails y SMS. Sin embargo, el 50% de los compromisos de pago a través de estos medios son incumplidos por los deudores. Si bien las empresas de gestión

de cobranza en Perú son aún poco desarrolladas, comparadas con sus pares de la región, ya se valen de todas las herramientas tecnológicas disponibles, incluidas las redes sociales, para acceder a los deudores.

Yanina Cáceres, Directora De Negocios Sentinel, con fecha Jueves, 06 de septiembre Del 2012. hace mención que el número de personas con deudas en más de tres entidades ha aumentado y eso se debe a la facilidad con que se otorgan las tarjetas de crédito cuando el cliente ya cuenta con un buen comportamiento con otra entidad. Explicó que las deudas de estas personas ascendió a S/. 3,553 millones en julio del presente año, 18% superior a similar mes del 2011, debido a que más establecimientos comerciales se han afiliado a distintas tarjetas de crédito, lo que incentiva su uso con ofertas y descuentos. Las entidades están muy fortalecidas y el riesgo crediticio de los clientes es relativamente bajo, eso también hace que se sigan entregando, refiere Cáceres.

1.1.3 A Nivel local.

Mi Banco, Banco de la microempresa, es una empresa privada, con personería jurídica, dedicada, a la otorgación de créditos, y cuentas de ahorro, a los sectores de microempresa, pequeña empresa, y mediana empresa, a nivel nacional, y de Latinoamérica. Asimismo, dentro del ámbito nacional, cuenta con cartera activa y pasiva, contando, con red de agencias, divididas por regiones, dentro de las cuales, se encuentra la región Cajamarca, la cual tiene a su cargo diferentes agencias, contando con 02 agencias en la Provincia de Jaén, denominadas, Agencia Jaén y Jaén Matriz.

Es así que mediante la agencia Mi banco Jaén matriz, ubicado en Calle. Mariscal Ureta N° 1412, en la Provincia de Jaén. En donde se realizó una muestra todos los créditos otorgados, y que a la fecha se encuentran en el área de cobranza, se evaluara las estrategias para la recuperación de los créditos y cuáles son las principales causas de la morosidad, los cuales a la fecha de planeación del problema el índice es de 6.5%, indicador que al cierre del año se pretende mejorar en un 3% implementando las estrategias de cobranza.

1.2. Formulación del problema:

¿Cómo las estrategias de cobranza se relacionan en la recuperación de la cartera morosa (morosidad), en la entidad financiera Mi banco?

1.3. Delimitación de la investigación.

La presente investigación se realizó en el Departamento de Cajamarca, Provincia de Jaén, Distrito de Jaén, en Mi banco, ubicado en la calle Mariscal Ureta N° 1412.

1.3.1 Razón social de la empresa.

MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA SA”.

1.3.2 Rubro de la empresa

Otros tipos de Intermediación Monetaria.

1.3.3 Espacio geográfico de la empresa

La investigación fue desarrollada en el la Ciudad de Jaén en la Calle Mariscal Ureta N° 1412 – Agencia 142 Jaén Matriz

1.3.4 Sujetos que participaron en la investigación

La investigación fue desarrollada gracias a la participación de los Trabajadores de la Empresa Mi Banco y los Clientes de la

Cartera Morosa de dicha Empresa.

1.3.5 Periodo de la investigación

La investigación fue desarrollada en el periodo de 4 meses.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1 J. Teórica

Cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. Ñaupas H. (2013).

Respecto a la función teórica, nos indica, que la investigación de un problema nos llevara a desarrollar una teoría científica, que esté implicada con la innovación encontrando un balance, del problema a investigar, el cual nos servirá para ampliar un modelo teórico, o refutar el resultado de otras investigaciones.

1.4.2 J. Metodológica

Cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc., que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares.

Según Ñaupas H. (2013). La justificación metodológica, nos indica el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación, como test, cuestionarios o cualquier instrumento

novedoso, sirve para investigaciones similares, y ayuda al investigador, va obtener, un óptimo resultado.

1.4.3 J. Social

Cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan un grupo social. Ñaupas H. (2013).

La justificación social nos da como resultado, mejorar, el nivel de estrategias de cobranzas, dentro de la Agencia Jaén matriz, en el área de negocios y gestión de cobranzas, como también mejorar la estructura de cartera de créditos.

1.5. Limitaciones de la Investigación

La investigación se realizó conforme lo planificado, no encontrando debilidades ni amenazas en su planeación y ejecución.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén.

1.6.2 Objetivos específicos

- a).- Analizar las estrategias de cobranza en la entidad financiera Mi banco.
- b).- Analizar la morosidad de la Entidad Financiera Mi Banco.
- c).- Implementar estrategias de cobranza para mejorar la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco.
- d).- Validar la propuesta de las estrategias de cobranza, para reducir la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Estudios

2.1.1 A Nivel Internacional:

Rivero A. (2014) en su tesis titulada Propuesta De Estrategia Financiera Para El Departamento De Crédito Y Cobranzas Para El Mejoramiento De La Gestión De Cobranzas Caso En La Empresa Venezolana Del Vidrio (Venvidrio). Resumió que La gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar.

La decisión de otorgar un crédito eleva las ventas y a su vez la cuenta por cobrar las cuales deben llevar un análisis, control y seguimiento con el fin de obtener buenos resultados financieros. En la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; lo que conlleva a efectuar una investigación de campo.

Se determinó que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar.

Por lo tanto se define una propuesta con objetivo de implementar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora. Diseñar el reporte de cobranza. Establecer convenios de pago con los clientes regulares que tienen facturas morosas del 2012. Determinar una planificación para la gestión de cobranza y Desarrollar las funciones del personal dentro del departamento. Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa

Medina M. (2011), en su tesis titulada Estrategias Administrativas Para Optimizar La Recaudación Del Impuesto Sobre Vehículo. Nos da a entender que la finalidad es presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación del Impuesto sobre vehículo.

La misma se ubicó en un enfoque cualitativo, desarrollado por medio del estudio de casos, específicamente caso instrumental, sobre la muestra estuvo dada por cuatro sujetos de estudio: un funcionario del SAMAT y tres contribuyentes del Municipio Libertador. Para la recolección de datos se utilizaron tres instrumentos: una ficha de registro, un formato de registro anecdótico y un guion de entrevista conformado por 14 ítems, de preguntas abiertas.

La validez del mismo se realizó mediante la técnica juicio de expertos, quienes emitieron sus opiniones a objeto de revisar su forma y contenido. Debido al perfil metodológico se analizaron las respuestas obtenidas y se procedió a

realizar la triangulación para confrontar la información. Seguidamente se diseñó un método de trabajo y se presentaron las aéreas de intervención con sus objetivos y las respectivas estrategias.

Oto Topón, Bertha Soledad (Riobamba – Ecuador, 2011). Reaizo su tesis titulada “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.” Su objetivo principal es de diseñar un Modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

La presente investigación de tesis es importante porque está relacionada con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones financieras, para la consecución de nuevas fuentes de financiación, para mantener la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las Leyes y Regulaciones aplicables. Su hipótesis es que el Modelo de Gestión Financiera contribuirá a reducir la morosidad de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

2.1.2 A Nivel Nacional:

Castañeda Y Tamayo (2013), en su tesis titulada La Morosidad Y Su Impacto En El Cumplimiento De Los Objetivos Estratégicos De La Agencia Real Plaza De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo 2010-2012. Tiene por objetivo determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la

Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción- Deducción y Estadístico.

El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas y del análisis documentaria. Entre los principales resultados obtenidos se pudo observar que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros.

Por ende el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus indicadores ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

Caro Y Madrid (2011) en su tesis titulada Análisis e Identificación De Los Factores Que Inciden En La Morosidad De Las Cajas Municipales De La Región Piura En El Año 2011, Considera que este fenómeno de la morosidad es uno de los problemas que más aquejan a las entidades financieras les resulta interesante conocer los factores incidentes en los niveles de morosidad, para

tomar en cuenta y poder lograr mayores niveles de rentabilidad y por otro lado contribuirá a que las microempresas sujetas de crédito sean mejor orientadas sobre su endeudamiento y permitan realizar inversiones propicias que les ayuden a progresar y no endeudarse indebidamente y hacer el ciclo de vida de su empresa muy corto como es de costumbre en nuestro país.

Alvarez E. (2011) en su tesis titulada Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú, Su objetivo principal es determinar y analizar las principales variables económicas que explican la morosidad en las instituciones micro financieras en el Perú, la hipótesis de la presente investigación es sobre el análisis de la morosidad en el Perú es explicada por variables tales como: tipo de cambio nominal, morosidad rezagada (no contemporánea), colocaciones por deudor y colocaciones por empleado. El sistema micro financiero en el Perú, está constituido por las CMAC², las CRAC³, las EDPYME⁴, Mi banco y las Financieras.

Estas instituciones están especializadas en el crédito de pequeña escala, dirigido principalmente a la microempresa y al crédito de consumo. Las instituciones que forman parte del sistema micro financiero pueden agruparse en dos categorías en función de sus características institucionales las entidades bancarias y financieras privadas que se han especializado en atender a los sectores de bajos ingresos, como Mi banco y las Financieras.

Asimismo estas instituciones están autorizadas para

realizar múltiples operaciones y actúan a nivel nacional. Por otro lado, tenemos a los intermediarios micro financieros no bancarios, como las CRAC, CMAC y EDPYME, autorizados a realizar un conjunto limitado de operaciones y que operan generalmente a escala local.⁵

Uceda y Villacorta (2014), realizaron su investigación en la ciudad de Trujillo en su tesis titulada Las Políticas De Ventas Al Crédito Y Su Influencia En La Morosidad De Los Clientes De La Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En La Ciudad De Lima Periodo 2013 aquí resumen sobre el Trabajo De Investigación Realizado En La Empresa Import Export Yomar E.I.R.L, tuvo como objetivo principal, determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan los elevados índices de morosidad.

Para la realización de esta investigación, se obtuvo información a través de un análisis del manejo de los requisitos de las políticas de ventas al crédito, cuestionario y entrevista, con el propósito de hacer una evaluación y determinar el motivo de la morosidad de los clientes de la empresa.

Según los resultados obtenidos de dicha evaluación, se concluyó que el incumplimiento de los requisitos establecidos en la tres políticas de crédito de la empresa; clientes nuevos, clientes con créditos establecidos y clientes con sanción y recuperación, influyen en la morosidad de los clientes, demostrando ello falta de seriedad por parte del responsable de ventas. En tal

sentido, se recomienda mejorar el manejo de la evaluación de los créditos a los clientes, de acuerdo a sus políticas establecidas.

2.2. Estado del Arte

TABLA 2.2.1

Variable Independiente: Estrategias de Cobranza

Autor	Año	Titulo	Investigación
Verónica Elizabeth Quevedo Ortega	2015	Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Cobranzas De La Junta De Agua Potable Regional Norte, Cantón La Maná.	La evaluación del Control Interno permitió detectar puntos débiles y dar recomendaciones como medidas correctivas que aporten a la correcta dirección del departamento y de la entidad.
Dr. Ramiro Fernando Martínez Mesías	2014	“El Control Interno En La Comercialización De Pólizas De Seguros De Vehículos Livianos Como Factor Clave En La Gestión De Cobranzas En Sweaden Compañía De Seguros Y Reaseguros S.A.”	Se elabora el presente trabajo investigativo enfocado en una correcta gestión de riesgos lo que permitirá un adecuado control interno de la gestión comercial con miras a tener una eficiente gestión de cobranzas.
Daysi Johanna López Camacho	2013	“Elaboración De Un Sistema De Evaluación A Clientes Para Lograr Cobranza Efectiva En La	La estrategia de este proyecto abarca todas las medidas que contribuyan en el objetivo

		<p>Empresa Figuretti S.A., Dedicada A Las Artes Gráficas De La Ciudad Guayaquil”</p>	<p>de su desarrollo, después de los estudios realizados a las actividades que se ejecutan dentro del área de crédito y cobranzas se constatan ciertas falencias existentes, como el desconocimiento de los parámetros importantes que se deben considerar en una evaluación al sujeto de crédito, además de poseer una inadecuada estructuración de funciones, sumadas a una débil actitud de las personas encargadas de dichos procesos, surge la necesidad de implementar un sistema de análisis a clientes</p>
--	--	--	---

TABLA 2.2.2

Variable Dependiente: morosidad

Autor	Año	Titulo	Investigación
Miranda Serrano	2013	Aplazamiento de pagos y Morosidad entre empresas	La cuestión Jurídica de los aplazamientos de pago y morosidad es en términos orteguianos, es un tema de nuestro tiempo.
Jacqueline Talledo Sánchez	2014	La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia	Los mayores indicadores de atraso de los clientes compartidos de las cajas rurales no descartarían la presencia de problemas de sobreendeudamiento. A fin de confirmar lo último, sería necesaria la comparación de los saldos de deuda mantenidos con el ingreso percibido por los clientes microempresa

Francis Yoanna Coral Mendoza	2015	Análisis Econométrico De La Morosidad De Las Instituciones Micro financieras Y Del Sistema Bancario Peruano	Dado que existe una relación positiva entre ciclo económico y tasa de morosidad deberá prever cambios en el nivel de actividad económica e implementar señales de alerta si se está próximo a entrar en un ciclo recesivo, tomando las medidas preventivas necesarias.
---------------------------------	------	---	--

2.3. Bases Teórico científicas

2.3.1. Cobranza:

2.3.1.1 Definición:

Ettinger y goliet (2000): Define que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

Trujillano A. (2008): Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda.

Ramos P. (2012): Define que cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como Facturas Pagares Letras de cambio Otros títulos valores Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

2.3.1.2. La Gestión de Cobranza:

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y Oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos Exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación:

a) Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su

situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.

- b) **Contacto con el cliente:** ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- c) **Diagnóstico:** ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- d) **Generación de alternativa:** ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- e) **Obtención de compromisos de pago:** ¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?
- f) **Cumplimiento de compromisos de pago:** ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es

mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.

- g) Registro de Acciones:** ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
- h) Seguimiento del caso:** ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?
- i) Intensificación de las acciones:** ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.
- j) Definiendo los créditos “pérdida”:** Es importante también que las IMF definan Claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir - cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones

permitidas por ley.

2.3.1.3 Formas de Cobranza:

1. Cobranza Personal (directa)
2. Contador Intermediarios (Gestores y Agencias de Cobranza)
3. Intermediación Bancaria
4. Por correo postal o electrónico
5. Centros de Recaudación
6. De la elección que se tome sobre las formas de cobranza dependerá el costo del mismo.

2.3.1.4 Tipos de cobranza

Se puede decir que en nuestro país, dentro del conocimiento general y legal, se dan tres tipos de cobranza, atendiendo a su proceso de ejecución:

a) Cobranza Formal:

La que se realiza mediante los responsables directos de la cobranza, utilizando los medios y procedimientos regulares para ejecutar el cobro ya sea a través de los propios cobradores de la empresa o de intermediarios calificados, si ese fuera el caso. Este proceso debe ser programado analizado y sometido a revisión por parte de los responsables de la administración del negocio antes de elegir el tipo de cobranza.

Se entiende que la empresa solo decidirá recurrir a otros tipos de cobranza cuando haya agotado todas las

medidas y recursos necesarios para el pronto pago y que por esta circunstancia se pone en peligro la relación Cliente-Empresa.

b) Cobranza Judicial:

En este tipo de cobranza la empresa puede o no intervenir directamente. En los casos en que intervenga, está considerada dentro de su personal de línea o asesoría a un gestor, o abogado especialista en cobranza judicial.

En caso inverso, podrá recurrir a una agencia de cobranzas independiente, las mismas que ofrecen servicios de cobranza judicial y extrajudicial. Su procedimiento se adecua a las disposiciones jurídicas y legales que la legislación les ha señalado.

No está demás decir que llegar a una cobranza judicial, por los costos y tiempo que esta representa, es muy perjudicial para la empresa, considerando que en épocas inflacionarias, o recesivas la erosión del dinero afecta considerablemente al capital a la empresa.

c) Cobranza Extra-judicial

La cobranza extra-judicial deriva de al anterior en lo que respecta a la iniciación del proceso legal; marcando diferencias cuando el deudor se somete a una transacción fuera de juicio, a fin debitar el incremento de costos, pérdida de tiempo y molestias para ambas partes; por tal motivo se llegan a un arreglo extrajudicial.

Frecuentemente se programan nuevas fechas de pago, con gastos mínimos adicionales, o también recurrir a la recuperación de la mercadería si se consideró en el contrato de venta la devolución de la mercadería con cláusulas específicas que determinen tal operación. La elección del tipo de cobranza dependerá de la modalidad del crédito, clase y condiciones del cliente, lugar del domicilio donde debe hacerse la cobranza, gastos de transporte y gastos de localización y ejecución, etc.

Como el objetivo de la cobranza es una vez más, ejecutar el cobro, esta elección dependerá de la acción que derive de prever una cobranza efectiva acorde con las exigencias de la empresa cual es; de recuperar su capital en el tiempo programado y con la simplicidad que exige este proceso.

2.3.1.5. Responsabilidad de la cobranza.

En una empresa pequeña, el responsable de la conducción de la cobranza es el empresario o dueño del negocio, pero por su falta de experiencia y sobre todo por su desconocimiento de las técnicas del cobro, es muy difícil que éste pueda cumplir con esta función adecuadamente y salir adelante.

Con demasiada frecuencia, el negocio de una pequeña empresa, puede estar organizado por personas dedicadas a las ventas quienes desempeñan una labor extraordinaria en esa área, pero demasiado tarde se dan cuenta de la poca

dedicación que le han prestado a la labor de la cobranza.

Por regla general las técnicas y el conocimiento se encuentran mejor desarrolladas en las organizaciones medianas o grandes por contar con personas especializadas en la labor de cobranza. Pero igual responsabilidad tiene una pequeña empresa de asignar la responsabilidad de la cobranza y de asegurarse de que esta se lleve a cabo en forma adecuada. Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso puede verse determinada por la eficacia con que esta tenga el control de sus cuentas por cobrar.

Por ello, la Gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados deseados de efectividad.

2.3.1.6 Riesgos de operaciones de cobranza en el Sistema Financiero.

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

- 1. Riesgo normal:** aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

2. **Riesgo estándar:** aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.
3. **Riesgo dudoso:** son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).
4. **Riesgo fallido:** son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

2.3.2 Morosidad:

2.3.2.1 Definición:

Pere, Brachfield (2000): Define que la Morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad de sus protagonistas y de su contexto investigando soluciones para esta lacra empresarial.

En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos Condicionantes, por lo que hay que estudiar factores: Macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, tropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y

de comportamiento humano.

López R. (2015): Define que la morosidad es la cualidad de moroso, es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación.

Nieto L. (2014): Define que la morosidad es una palabra que se define como la acción y resultado de cobrar, así de recibir dinero de una contribución o deuda. Impuesto, gravamen, tributo o recolección de caudales.

Recarte A. (2015) Define que la morosidad es la Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa

2.3.2.2 Definición de Moroso:

Es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no existir dicho documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a.

2.3.2.3 Los 5 tipos de clientes morosos:

No todos los deudores son iguales; por esta razón lo primero que debe hacer es recopilar información sobre cada uno de ellos (solvencia, liquidez, endeudamiento, etc.), de este modo podrá identificar con qué tipo de cliente moroso está tratando.

1. Morosos fortuitos

Son aquellos que no pueden saldar sus deudas en las fechas establecidas porque no tienen liquidez ni otro medio de pago. A este tipo de clientes morosos se les debe alargar los plazos, ya que es seguro que van a cumplir con su responsabilidad si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la cantidad adeudada.

2. Morosos intencionales

Son los morosos que pueden pagar la deuda, pero que no quieren hacerlo. Además, se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago todo el tiempo posible. Algunos de estos deudores terminan pagando después de un buen periodo, mientras que otros simplemente nunca pagan.

3. Morosos negligentes

Son aquellos deudores que no muestran ninguna intención de ni siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Utilizan su liquidez para otros gastos en lugar de cancelar sus deudas.

4. Morosos circunstanciales

Son los clientes que bloquean voluntariamente el pago al producirse un error o falla en los productos o servicios adquiridos. Sin embargo, la mayoría de estos morosos terminan pagando una vez que se soluciona el inconveniente.

5. Morosos despreocupados

Son los que no saben que tienen un saldo pendiente porque su gestión administrativa es desorganizada. Estos morosos tienen voluntad de pagar, pero como son despistados se olvidan de las responsabilidades financieras que tienen que asumir. La mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, que apunte a una solución realista que el deudor pueda cumplir, como fraccionar el pago o establecer un nuevo plazo. Por último, también puede recurrir a empresas especializadas en la gestión de cobranzas, altamente eficaces en tareas de cobro.

2.4. Definición de la terminología.

Estrategia de Cobranza: La estrategia de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

Cobranzas (Pagos y Cobranzas): La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible – documentado o no – (créditos) en un activo líquido (disponibilidades).

Identificación de oportunidades de cobro: La cobranza surge de una operación previa de ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación.

Gestión de cobro: Si la cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta.

Rendición de la cobranza: Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería que valores, de los que planifico cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma.

El Rol de la Gestión de Cobranzas: La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.

La Gestión de Cobranza: La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos.

Cobranza: Acciones tomadas para la prevención y recuperación de créditos morosos.

Refinanciación de un crédito: La modificación de un crédito existente, desembolsado por la institución crediticia, en respuesta a la incapacidad de pago de un cliente en el largo plazo.

Moroso: Define al término moroso a la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento.

Deudor: Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

Pagar al vencimiento: Abonar la cuantía correspondiente en el momento en el que finaliza el plazo de una obligación o una deuda. En un préstamo, la amortización de éste en la fecha establecida para su cancelación.

Acreedores: Define Un acreedor es aquella persona legítimamente actualizada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída por dos partes con anterioridad.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1 Tipo de Investigación

3.1.1.1 Investigación Descriptiva:

Es una investigación de Segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales. **Ñaupas H. (2013)**

3.1.1.2 Investigación correlacional:

Porque que se requiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

3.1.1.3 Investigación Propositiva:

Porque es una actuación crítica y creativa, caracterizado por planear opciones o alternativas de solución a los problemas suscitados por una situación.

3.1.2 Diseño de Investigación:

3.1.2.1 Cuantitativa:

Se caracteriza por usar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. **Ñaupas H. (2013)**

3.1.2.2 No experimental:

Porque busca observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, y así nos permita realizar un análisis y posterior a ello ver la relación que hay entre las dos variables y obtener así nuestras conclusiones.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población:

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), define a la población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114).

Los elementos de la población del presente proyecto de investigación comprenden:

Población 1 que son los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco de la oficina Jaén Matriz del área de negocios que son un total de 32.

Población 2 está conformada por la cartera de clientes de cada asesor de negocios que se encuentran en mora, se está considerando 10 clientes morosos por cada asesor de negocios. El número total de asesores son 32, y cada uno cuenta con 10 morosos, totalizando una población morosa o personas morosas de 320.

3.2.2. Muestra:

Ñaupas, Novoa, Mejía Y Villagómez (2011) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza elegido. = 1.96

P: Probabilidad de que ocurra el evento = 0.5

q: Nivel de error de la muestra = 0.5

he :Error estándar admitido. = 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)(320)}{(0.05)^2(320 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{310.15688}{1.76674025}$$

$$N = 172.1$$

$$n = 172.$$

Muestra N° 1:

Está conformada por todos los colaboradores de la entidad financiera MI BANCO en la agencia Jaén Matriz que son un total de 32 colaboradores. A los cuales se le aplicara la encuesta.

Muestra N° 2:

Está conformada por la cartera de clientes de cada asesor de negocios que se encuentran en mora, se está considerando 10 clientes morosos por cada asesor de negocios, totalizando un total de 320 clientes morosos, de los cuales solo se tomara como muestra a solo 172 clientes morosos.

3.3 Hipótesis

Ho. Hipótesis nula o alternativa: Las estrategias de cobranza no tiene relación con la Morosidad en la entidad financiera MI BANCO Jaén – 2015.

H1. Hipótesis de trabajo: Las estrategias de cobranza si tiene relación con la Morosidad en la entidad financiera MI BANCO Jaén – 2015.

3.4 Variables:

Estrategias de Cobranza: (Variable Independiente) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

Ettinger y goliet (2000)

Morosidad: (Variable Dependiente) La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras.

3.5 Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Unidad de medida
Estrategias de Cobranza: La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. Según Ettinger y Goliet	Acciones	Análisis del caso	¿Considera que Mi Banco debe realizar un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes?	Técnica encuesta	Escala de tipo Likert. 1. Muy desacuerdo. 2. Desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Muy de acuerdo
		Contacto con el Cliente	¿Considera que Mi Banco debe tener un oportuno y frecuente contacto con el cliente?		
		Diagnostico	¿Es importante que Mi Banco conozca cual es la raíz de la morosidad actual de sus clientes?		
		Generación de alternativa	¿Considera que Mi Banco debe ofrecer alternativas de solución para crear una cultura de pago del cliente?		
		Obtención de compromiso de pago	¿Considera que Mi Banco debe realizar negociaciones con sus clientes para identificar claramente cuándo, dónde y cómo pagara la mora?		
		Cumplimiento de compromiso de pago	¿Considera que Mi Banco muestre consistencia a lo largo de la gestiones de cobranza a sus clientes?		

(2000)		Seguimiento del caso	¿Considera que Mi Banco debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?		
	Formas	Cobranza personal	¿Considera que Mi Banco deben realizar cobranzas directas a sus clientes?		
		Intermediarios	¿Considera que los gestores de negocios de Mi Banco deben realizar las cobranzas a sus clientes?		
		Intermediación Bancaria	¿Considera que la intermediación bancaria es más accesible para la gestión de cobranzas?		
		Por correo postal o electrónico	¿Es conveniente que Mi Banco realice sus cobranzas por correo o postal a sus clientes?		
		Centros de recaudación.	¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?		
	Tipos	Cobranza formal	¿Considera que la cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes?		
		Cobranza judicial	¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?		
		Cobranza extra judicial	¿Es apropiado llegar a una cobranza extrajudicial para la recuperación de los préstamos?		

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Unidad de medida
Morosidad: Según López R. (2015): Define que la morosidad es la cualidad de moroso, es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación. De la morosidad.	Tipologías	Fortuitos	¿El motivo de su atraso se debe a la disminución de sus ingresos? ¿Si se le da más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?	Técnica encuesta Instrumento cuestionario	Escala de tipo Likert. 1. muy desacuerdo. 2. desacuerdo 3. ni de acuerdo ni desacuerdo. 4. de acuerdo. 5. muy de acuerdo
		Intencionales	¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?		
		Negligentes	¿Considera utilizar su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas?		
		Circunstanciales	¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?		
		Despreocupados	¿Se considera un moroso despreocupado y olvida fácilmente las responsabilidades financieras que tiene que asumir?		

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Métodos de investigación

Entre los métodos que empleamos para la preparación del presente trabajo de investigación tenemos los siguientes:

3.6.1.1 Método Analítico

Nos permitirá analizar la realidad de las Estrategias de Cobranza (variable independiente) de la entidad financiera Mi Banco de la agencia Jaén Matriz, analizando sus distintas actividades para poder encontrar la principal causante de la manera cómo se relaciona las Estrategias de cobranza en la Morosidad.

3.6.1.2 Método Deductivo

Para este trabajo de investigación se recurrirá a información de diferentes autores, teorías, revistas e Internet, para luego seleccionar la información más conveniente, apropiada y aplicarla a la realidad de la entidad financiera Mi Banco agencia Jaén Matriz

3.6.2 Técnicas de recolección de datos

3.6.2.1 Encuesta:

Dirigida a los 32 Colaboradores como muestra de la variable independiente, y 176 de la entidad financiera MI BANCO agencia Jaén Matriz como muestra de la población total para la variable dependiente con el propósito de conocer:

a) El grado de conocimiento respecto a las estrategias de cobranza que los colaboradores de Mi Banco están aplicando para gestionar a los clientes que se encuentran como condición de morosos.

3.6.2.2 Observación:

Esta técnica nos permitirá observar en el mismo lugar de los hechos, como es que se desarrolla las estrategias de cobranza de la agencia Jaén Matriz Grande (variable dependiente).

3.6.7 Instrumentos de recolección de datos

3.6.7.1 Cuestionario:

Este instrumento se aplicó a los colaboradores de la agencia Jaén, como también a sus clientes morosos, cuyo propósito es tener información acerca de la investigación que se estará realizando.

3.6.7.2 Guía de Observación:

Este instrumento nos permitirá anotar información que consideremos importante de la agencia Jaén Matriz.

3.7 Procedimiento para la recolección de datos

En El procesamiento de los datos se utilizara el SPSS para tabular y presentarlos en figuras con respectivas descripciones e interpretaciones. Los resultados estadísticos también serán analizados en base al marco revisado.

3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el procesamiento de la información se utilizará una computadora. Todas las ficha de recolección de datos archivadas apropiadamente. Los datos serán transferidos a una base de datos electrónica. Para las pruebas estadísticas y análisis de resultados se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 19.0, para demostrar los objetivos se utilizara estadística descriptiva expresada en tabas de frecuencia. Para determinar el grado de asociación o relación entre las variables, los datos serán sometidos al coeficiente de

correlación de spearman.

3.9 Principios éticos

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) sostienen que los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cuantitativo.

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 3.9.1:

Tabla 3.9.1

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo- Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

3.10 Criterios de rigor científico

Guazmayán, R. C. (2004) nos manifiesta que en este tema, el debate ha sido amplio, dando lugar a una reconceptualización del hecho científico, y un cambio en los criterios de calidad de la investigación interpretativa, como la solución, la utilización de diferentes estrategias que aseguren la veracidad de las conclusiones las cuales se aprecian en la siguiente tabla.

Los criterios de rigor científico que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 3.10.1:

Tabla 3.10.1

Criterios de rigor científico de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en Tablas y Figuras.

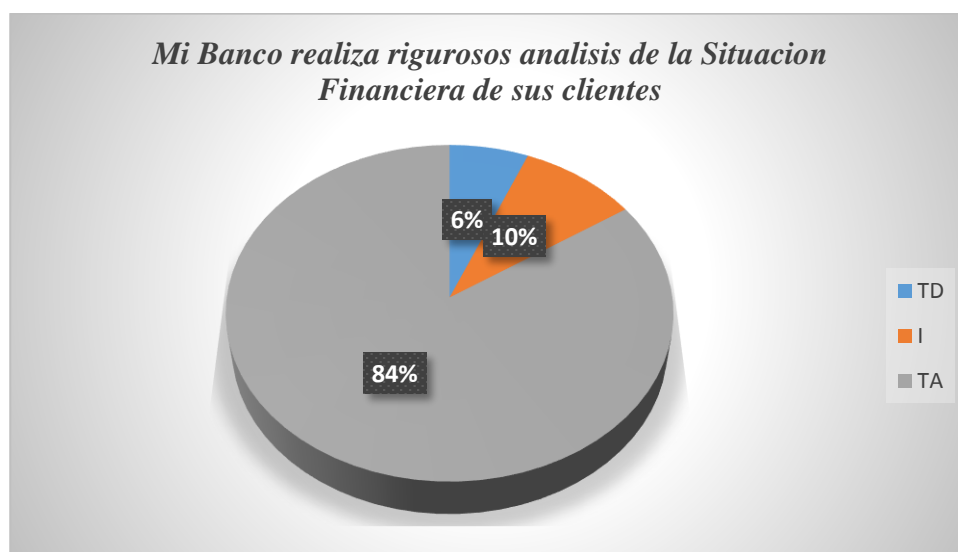
Tabla 4.1.1

Mi Banco realiza rigurosos análisis de la Situación Financiera de sus clientes

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco debe realizar un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes?	2	0	3	20	7	32
	6%	0%	9%	63%	22%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.1



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos

Del 100% de los encuestados el 84% está totalmente de acuerdo de que la entidad financiera Mibanco si realiza rigurosos análisis de las situaciones financieras de sus clientes, el 10% de los encuestados se muestra indiferente, y el 6% se muestra totalmente en desacuerdo, en conclusión se muestra que la entidad financiera Mibanco si realiza rigurosos análisis de la situación financiera de cada cliente.

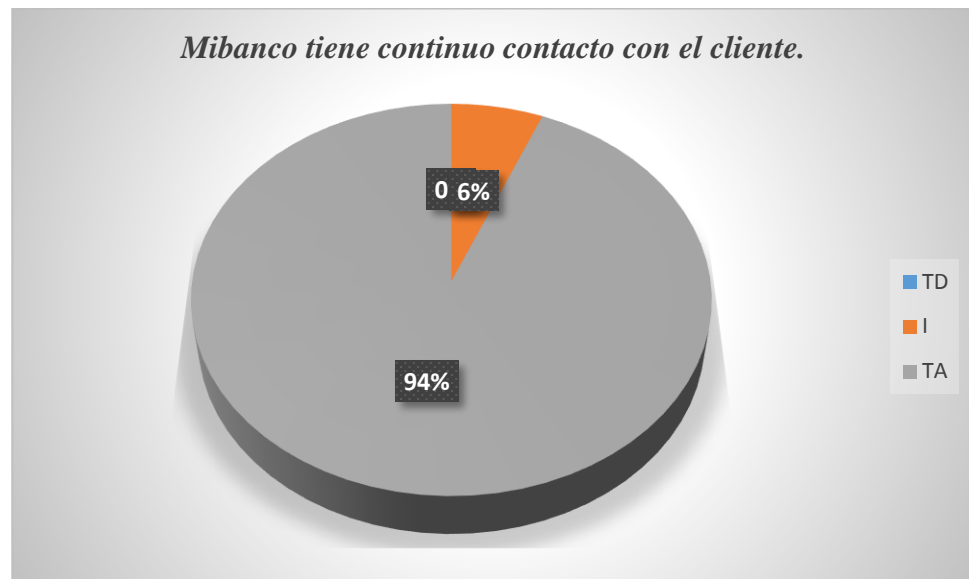
Tabla 4.1.2

Mibanco tiene continuo contacto con el cliente.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco debe tener un oportuno y frecuente contacto con el cliente?	0	0	2	25	5	32
	0%	0%	6%	78%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.2



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

Análisis e interpretación de datos.

Como resultado obtenemos que del 100% de los encuestados en 94% está totalmente de acuerdo en que mi banco si realiza un continuo contacto con el cliente, así mismo se obtiene que el 6% está en desacuerdo, y el 0% se muestra indiferente. En conclusión se obtiene como resultado favorable dado que el 94% acepta que mibanco si realiza un contacto frecuente con sus clientes.

Tabla 4.1.3

Mi banco conoce la raíz de sus morosos.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Es importante que Mi Banco conozca cual es la raíz de la morosidad actual de sus clientes?	0	0	2	20	10	32
	0%	0%	6%	63%	31%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.3



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

El resultado obtenido es que del 100% existe un 94% totalmente de acuerdo en que mibanco si conoce a raíz la condición de sus morosos, el 6% se muestra en desacuerdo, y un 0% es indiferente. Lo que en conclusión se puede resumir que Mibanco si conoce a raíz la condición de sus morosos y el origen de su morosidad.

Tabla 4.1.4

Mibanco ofrece alternativas de pago

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco debe ofrecer alternativas de solución para crear una cultura de pago del cliente?	0	1	4	15	12	32
	0%	2%	13%	47%	38%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.4



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Respecto a la encuesta sobre mibanco ofrece alternativas de pago a los cliente morosos.se obtiene que del 100%, el 84% está totalmente de acuerdo en que Mibanco si ofrece alternativas o formas de pago a sus clientes, el 13% se muestra indiferente, y el 3% se muestra totalmente en desacuerdo. Esto resume que Mi banco si ofrece alternativas de pago para los clientes morosos, obteniendo un 84% de aceptación por parte de los encuestados.

Tabla 4.1.5

Mibanco realiza negociaciones con sus clientes para reducir la morosidad

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco debe realizar negociaciones con sus clientes para identificar claramente cuándo, dónde y cómo pagara la mora?	1	0	5	18	8	32
	3%	0%	16%	56%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.5



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Los resultados obtenidos sobre si Mibanco realiza negociaciones con sus clientes para reducir la morosidad, se obtiene que del 100% de los encuestados el 81% se muestra totalmente de acuerdo, un 3% se muestra totalmente en desacuerdo y un 16% se muestra indiferente. Lo que en conclusión nos arroja que del 100% de encuestados el 81% está totalmente, resultados favorables ya que mi banco si debe ofrecer negociaciones con los cliente morosos para reducir la morosidad.

Tabla 4.1.6

Mibanco muestra consistencia en la cobranza

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco muestre consistencia a lo largo de la gestiones de cobranza a sus clientes?	3	2	5	15	7	32
	9%	6%	16%	47%	22%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.6



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Mibanco muestra consistencia en la cobranza, se obtiene que del 100% de los encuestados el 69% se muestra totalmente de acuerdo, el 16% se muestra indiferente y el 15% está totalmente en desacuerdo, lo que se puede resumir que Mibanco si muestra consistencia en la gestión de cobranzas con un 69%, en total acuerdo, sin embargo cabe la probabilidad que el 16% se muestra indiferente, esté en desacuerdo que Mibanco no muestra consistencia en la cobranza, resultado que se presume que se puede mejorar, con mejores estrategias de cobranza.

Tabla 4.1.7

Mibanco realiza compromisos de pago

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?	0	0	3	29	0	32
	0%	0%	9%	91%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.7



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Mibanco realiza compromisos de pagos con sus clientes, del 100% de encuestados el 91% está totalmente de acuerdo, el 9% se muestra indiferente y el 0% se muestra está en desacuerdo, por ende se puede concluir que Mi banco si realiza compromisos de pagos a sus clientes morosos con una aceptación del 91% de los encuestados que está totalmente de acuerdo.

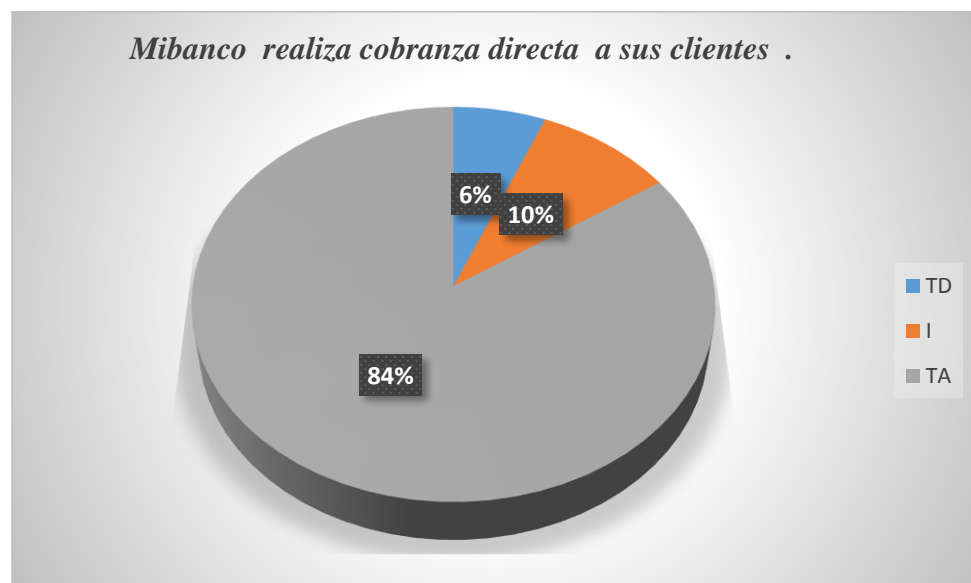
Tabla 4.1.8

Mibanco realiza cobranza directa a sus clientes.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que Mi Banco deben realizar cobranzas directas a sus clientes?	0	2	3	15	12	32
	0%	6%	9%	47%	38%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.8



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Mibanco realiza cobranza directa a sus clientes, según muestra y los encuestados, se obtiene que del 100% de encuestados el 84% está totalmente de acuerdo, el 10% se muestra indiferente, y un 6% está totalmente en desacuerdo. Lo que en conclusión se resume que mi banco si realiza cobranza directa a sus cliente con un 84% de aceptación según resultados de encuesta.

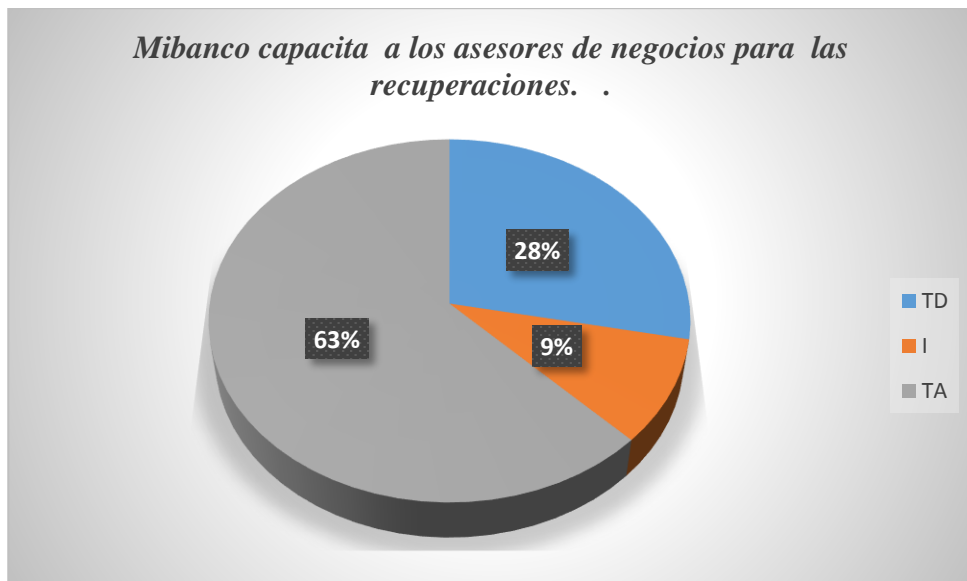
Tabla 4.1.9

Mibanco capacita a los asesores de negocios para las recuperaciones.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que los gestores de negocios de Mi Banco son capacitados para las recuperaciones de los créditos?	4	5	3	15	5	32
	13%	16%	9%	47%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.9



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Mibanco capacita a los asesores de negocios para las recuperaciones de cartera morosa, del 100% de encuestados se obtiene que el 63% está totalmente de acuerdo el 9% se muestra indiferente, y un 28% está en total desacuerdo. En conclusión Mibanco si realiza capacitación a los asesores de negocios para la recuperación de cartera morosa con una aceptación según resultados de encuesta del 63%, mayor al 50% sin embargo un 28% se muestra en total desacuerdo, indicador que nos permite aceptar que debe realizar mayores capacitaciones en cobranza a asesores de negocios para reducir la morosidad.

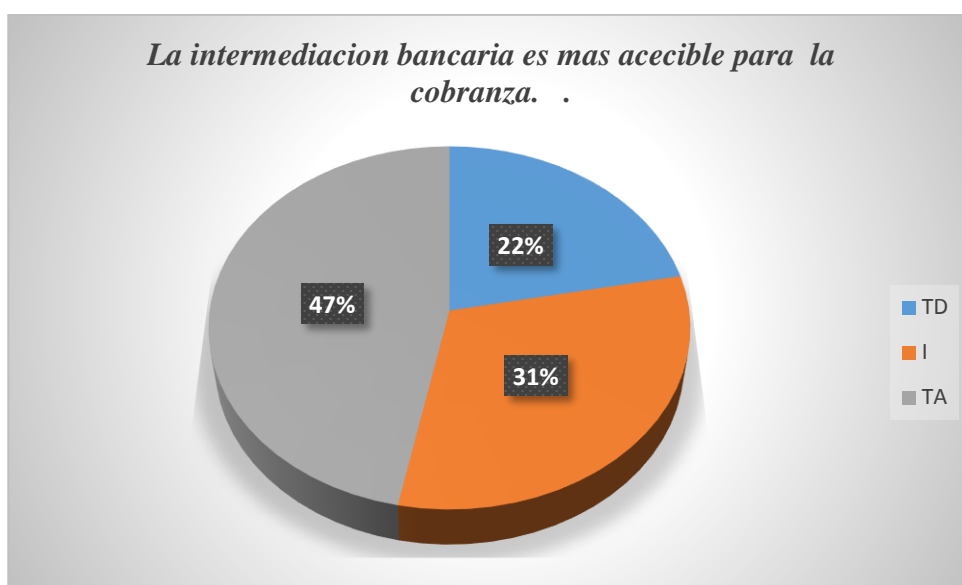
Tabla 4.1.10

La intermediación bancaria es más accesible para la cobranza.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que la intermediación bancaria es más accesible para la gestión de cobranzas?	2	5	10	10	5	32
	6%	16%	31%	31%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.10



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

La intermediación financiera es más accesible para la cobranza, los resultados obtenidos nos arroja que del 100% de los encuestados el 47% está totalmente de acuerdo, el 22% está en total desacuerdo, y el 31% se muestra indiferente, en conclusión se aprecia que la intermediación financiera no es determinante para la cobranza debido a que los resultados obtenidos se muestran equitativos no superando el 50% para dar una conclusión, sin embargo se muestra mayor aceptación totalmente de acuerdo con una aceptación del 47%.

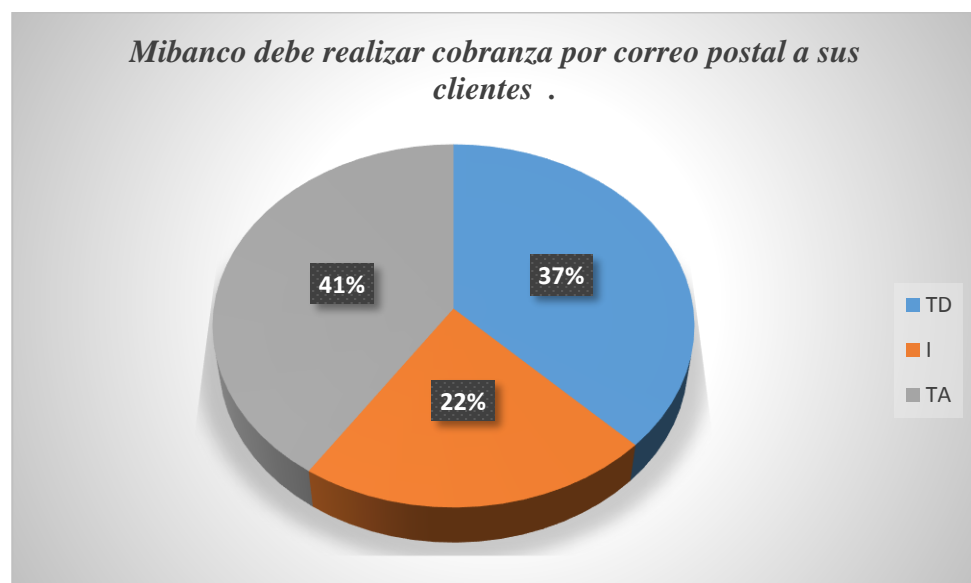
Tabla 4.1.11

Mibanco debe realizar cobranza por correo postal a sus clientes.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Es conveniente que Mi Banco realice sus cobranzas por correo o postal a sus clientes?	5	7	7	8	5	32
	16%	22%	22%	25%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.11



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Mibanco realiza cobranza por correos postales a sus clientes del 100% de los encuestados el 41% está totalmente de acuerdo, el 22% se muestra indiferente mientras que el 37% está totalmente en desacuerdo, en conclusión se asume que existe un equilibrio según la encuesta aplicada ya que el 41% se muestra totalmente de acuerdo el 37% está en desacuerdo y un 22% se muestra indiferente, se puede resumir una debilidad en la cobranza por correos postales a sus clientes.

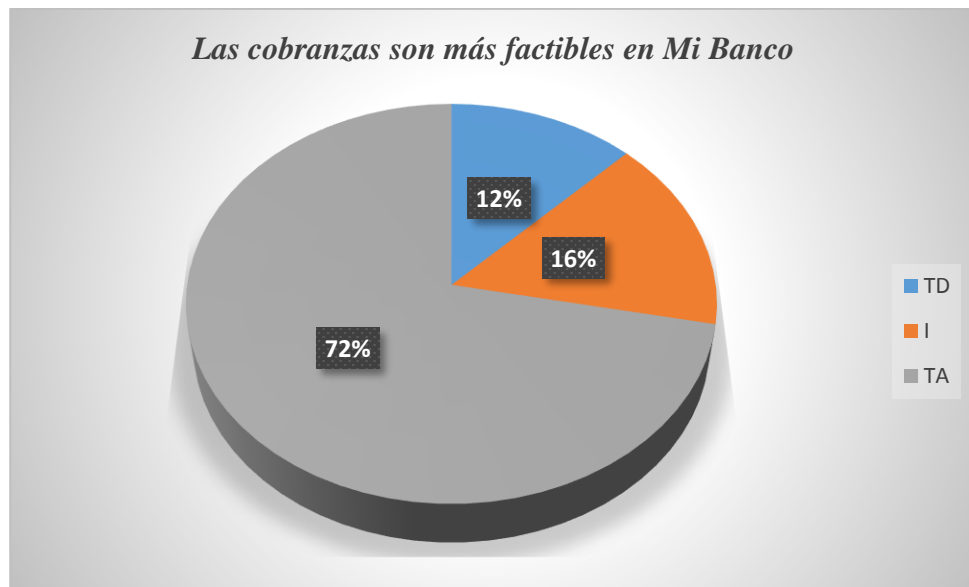
Tabla 4.1.12

Las cobranzas son más factibles en Mi Banco

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?	2	2	5	17	6	32
	6%	6%	16%	53%	19%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.12



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

En Mi banco los centros de recaudación para las cobranzas son más factibles, del 100% de los encuestados el 72% está totalmente de acuerdo, el 16% se muestra indiferente mientras que el 12% está totalmente en desacuerdo, se concluye que los centros de recaudación en Mi banco si son factibles para la cobranza con un respaldo del 72% de los encuestados superando el 50%. como apalancamiento de la encuesta.

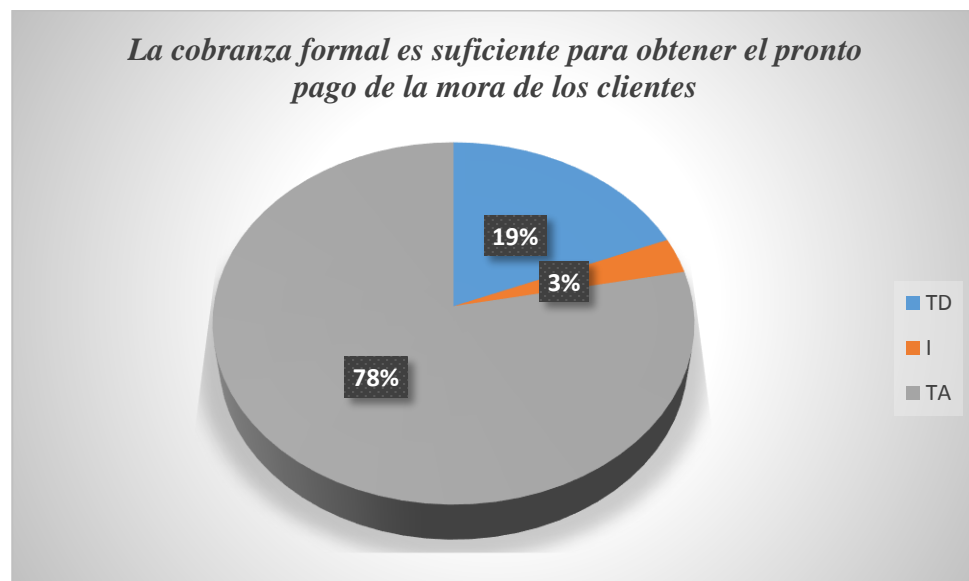
Tabla 4.1.13

La cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que la cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes?	5	1	1	10	15	32
	16%	3%	3%	31%	47%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.13



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

La cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes, la encuesta muestra como resultado que del 100% de los encuestados el 78% está totalmente de acuerdo mientras que el 3% se muestra indiferente y el 19% se muestra en total desacuerdo, en conclusión se puede concluir que la cobranza formal, es favorable para el pronto pago de los clientes morosos, con un respaldo del 78% favorable de la encuesta.

Tabla 4.1.14

La cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?	0	0	6	18	8	32
	0%	0%	19%	56%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.14



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

La cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de créditos, de acuerdo a la encuesta realizada del 100% de los encuestados el 81% está totalmente de acuerdo el 19% esta indiferente y el 0% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la cobranza judicial es más efectiva con una aceptación del 81% que está totalmente de acuerdo.

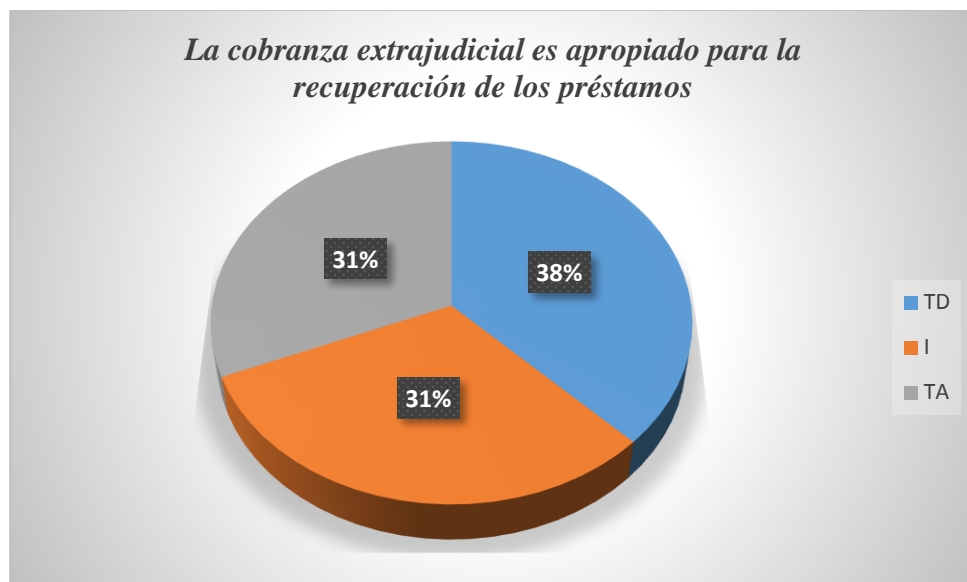
Tabla 4.1.15

La cobranza extrajudicial es apropiada para la recuperación de los Préstamos

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Es apropiado llegar a una cobranza extrajudicial para la recuperación de los préstamos?	7	5	10	5	5	32
	22%	16%	31%	16%	16%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.15



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

De la encuesta aplicada se puede obtener que del 100% de encuestados el 38% está totalmente en desacuerdo el 31% está totalmente de acuerdo y el 31% se muestra indiferente, en conclusión se puede resumir que la cobranza extrajudicial presenta falencias en la recuperación de créditos ya que cuenta con un margen del 38% en desacuerdo, mostrando además un 31% indiferente, que indica una probabilidad, que más del 50% este en desacuerdo.

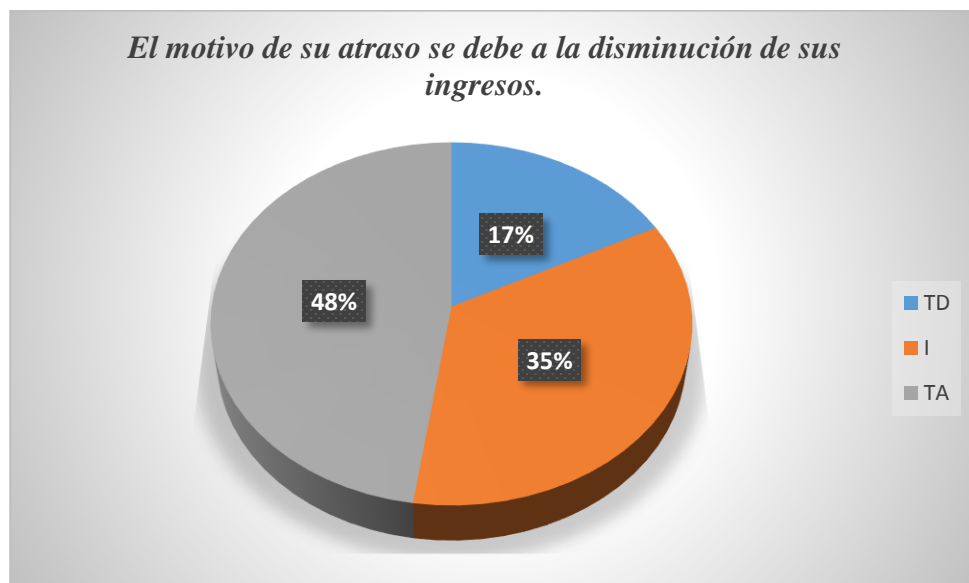
Tabla 4.1.16

El motivo de su atraso se debe a la disminución de sus ingresos

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿El motivo de su atraso se debe a la disminución de sus ingresos?	15	15	60	40	42	172
	9%	9%	35%	23%	24%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.16



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

De la encuesta aplicada se obtiene como resultados que del 100% de encuestados el 48% está totalmente de acuerdo el 35% se muestra indiferente y el 17% se muestra totalmente en desacuerdo. Se concluye que el motivo de los atrasos se debe a la disminución de sus ingresos ya que presenta un respaldo del 48% no superando el 50% pero contando con gran aceptación ya que el 35% se muestra indiferente. Y que tan solo un 17% esa totalmente en desacuerdo.

Tabla 4.1.17

Si se le da más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Si se le da más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?	30	35	30	45	32	172
	17%	20%	17%	26%	19%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.17



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

De la encuesta aplicada se obtiene como resultado que del 100% de los encuestados el 45% está totalmente de acuerdo, el 38% está totalmente en desacuerdo, y el 17% esta indiferente, se concluye que si se reduce la cuota aumentando el plazo los morosos sí podrían pagar sus cuotas atrasadas ya que cuentan con el respaldo del 45% acercándose a superar el 50%.el otro 38% está totalmente en desacuerdo, para el cual se debe emplear otras estrategias de cobranza.

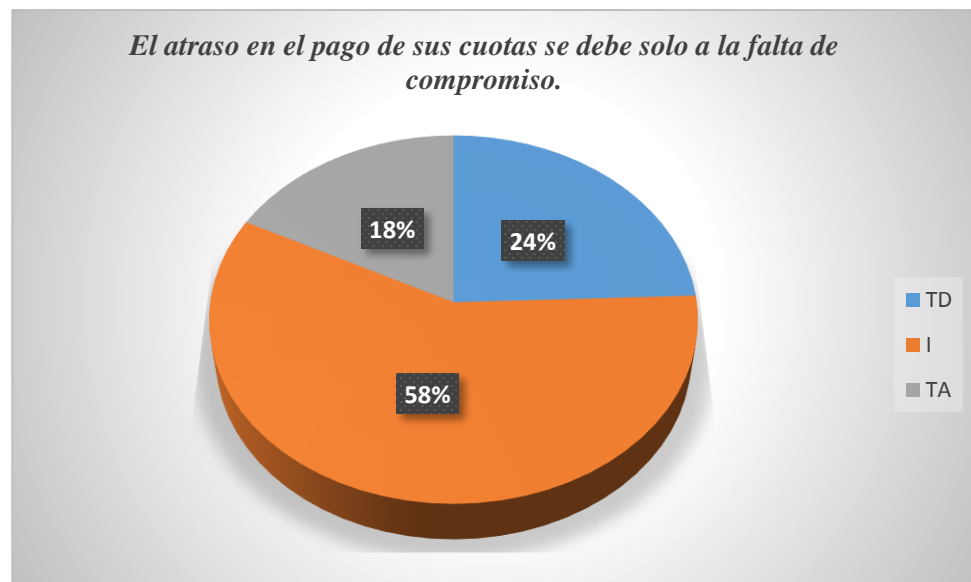
Tabla 4.1.18

El atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?	17	25	100	15	15	172
	10%	14%	58%	9%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.18



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

De la encuesta aplicada se obtiene como resultado que del 100% el 18% está totalmente de acuerdo, el 24% se muestra totalmente en desacuerdo y el 58% indiferente. Se concluye que el atraso de sus cuotas se debe a la falta de compromiso de los morosos con un resultado favorable a totalmente en desacuerdo ya que cuenta con un 24% totalmente en desacuerdo, inclinándose los indiferentes a la mayor proporción de encuestados que es de los totalmente en desacuerdo.

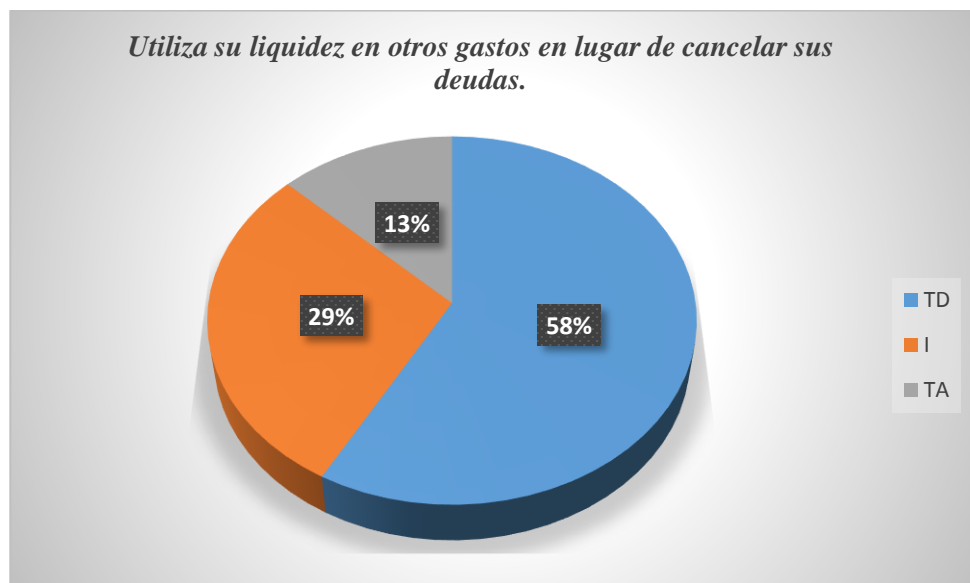
Tabla 4.1.19

Utiliza su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera utilizar su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas?	50	50	50	15	7	172
	29%	29%	29%	9%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.19



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Los resultados de la encuesta aplicada muestra que del 100% de los encuestados el 58% está totalmente en desacuerdo el 13% se muestra de acuerdo, el 29% se muestra indiferente, por lo que se concluye que la liquidez o su disponible los morosos si lo utilizan para pagar sus cuotas atrasadas, como prioridad, esto debido a que cuenta con el respaldo del 58%, superando el 50%, así mismo inclinándose los indiferentes a los encuestados con mayor proporción que es de los totalmente en desacuerdo, Que con su disponible o liquidez si priorizan el pago de sus obligaciones financieras.

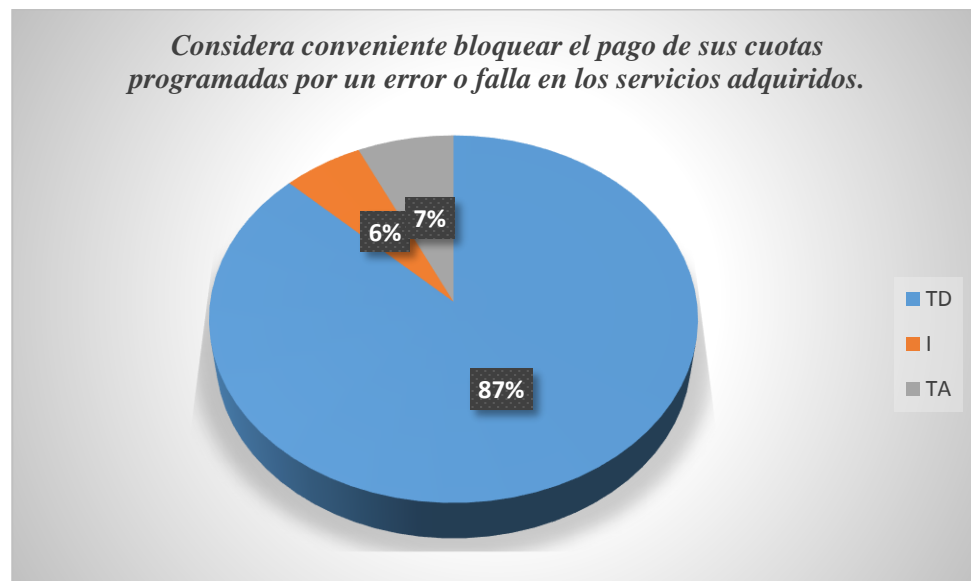
Tabla 4.1.20

Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?	100	50	10	5	7	172
	58%	29%	6%	3%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.20



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

De la encuesta aplicada se obtiene que del 100% de los encuestados el 87% está totalmente en desacuerdo el 7% está de acuerdo y el 6% esta indiferente, por lo que se concluye que ningún cliente moroso dejaría de pagar por algún error en el sistema por parte de los que le brindaron el servicio. Por lo que si pagarían sus deudas ya que la encuesta así lo demuestra ya que le respaldo es del 87%, superando ampliamente el 50%.

Tabla 4.1.21

Se considera un despreocupado en las responsabilidades financieras que tiene que asumir

ITEMS	TD	D	I	A	TA	Total
¿Se considera un despreocupado y olvida fácilmente las responsabilidades financieras que tiene que asumir?	100	60	5	5	2	172
	58%	35%	3%	3%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Figura 4.1.21



Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Análisis e interpretación de datos.

Los resultados nos muestran que del 100% de los encuestados en 93% se muestra totalmente en desacuerdo, el 3% se muestra indiferente, y el 4% se muestran totalmente de acuerdo, se concluye que de los morosos encuestados el 93% no se consideran despreocupados en las responsabilidades financieras que tienen que asumir, por lo que los problemas de pago de sus obligaciones financieras son por diversas situaciones.

4.2. Discusión de Resultados.

4.2.1. Fiabilidad del Instrumento.

Tabla N° 4.2.1.1

Variable Independiente Estrategias de Cobranza

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
.801	15

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Con respecto al análisis de la fiabilidad del instrumento podemos decir que es confiable, dado que el alfa de cronbach arrojo .801

Tabla N° 4.2.1.2

Variable Dependiente Morosidad

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
.792	6

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Con respecto al análisis de la fiabilidad del instrumento podemos decir que es confiable, dado que el alfa de cronbach arrojo .792

4.2.2. Análisis de la Correlación.

Tabla N° 4.2.2.1

Correlación de las Variables dependiente e independiente

			Estrategias de Cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de Cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	.823
		Sig. (bilateral)		.000
		N	32	172
Morosidad	Morosidad	Coeficiente de correlación	.823	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	32	172

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

4.2.3. Objetivo General.

Según el análisis de la correlación de spearman muestra que si existe un grado de incidencia entre las estrategias de cobranza y la Morosidad al .823. (Ver tabla 4.2.2.1).

Según Ñaupas, H. (2013). Dado que se requiere establecer el grado de correlación ente una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

Rivero A. (2014) en su tesis titulada Propuesta De Estrategia Financiera Para El Departamento De Crédito Y Cobranzas Para El Mejoramiento De La Gestión De Cobranzas Caso En La Empresa Venezolana Del Vidrio (Venvidrio). Resumio que La gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar.

La decisión de otorgar un crédito eleva las ventas y a su vez la cuenta por cobrar las cuales deben llevar un análisis, control y seguimiento con el fin de obtener buenos resultados financieros.

En la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; lo que conlleva a efectuar una investigación de campo.

Se determinó que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar.

Por lo tanto se define una propuesta con objetivo de implementar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora. Diseñar el reporte de cobranza. Establecer convenios de pago con los clientes regulares que tienen facturas morosas del 2012. Determinar una planificación para la gestión de cobranza y Desarrollar las funciones del personal dentro del departamento. Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa

4.2.4. Objetivo Especifico N°1.

Con respecto al análisis de las estrategias de cobranza en la entidad financiera Mi Banco, podemos decir que el 85% está totalmente de acuerdo que se debería realizar un riguroso análisis de la situación financiera, mientras que el 15% está totalmente en desacuerdo que se debería realizar un riguroso análisis de la situación financiera; así mismo el 85% está totalmente de acuerdo que se debería ofrecer alternativas de solución para crear una cultura de pago de los clientes, realizar un riguroso análisis de la situación financiera y el 15% está totalmente en desacuerdo que se debería ofrecer alternativas de solución para crear una cultura de pago de los clientes. (Ver tabla 4.1.1, tabla 4.1.4)

Según Ettinger y Goliet (2000) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

Según Medina M. (2011), en su tesis titulada Estrategias Administrativas Para Optimizar La Recaudación Del Impuesto Sobre Vehículo. Nos da a entender que la finalidad es presentar estrategias administrativas para optimizar la recaudación del Impuesto sobre vehículo.

La misma se ubicó en un enfoque cualitativo, desarrollado por medio del estudio de casos, específicamente caso instrumental, sobre la muestra estuvo dada por cuatro sujetos de estudio: un funcionario del SAMAT y tres contribuyentes del Municipio Libertador. Para la recolección de datos se utilizaron tres instrumentos: una ficha de registro, un formato de registro anecdótico y un guion de entrevista conformado por 14 ítems, de

preguntas abiertas.

La validez del mismo se realizó mediante la técnica juicio de expertos, quienes emitieron sus opiniones a objeto de revisar su forma y contenido. Debido al perfil metodológico se analizaron las respuestas obtenidas y se procedió a realizar la triangulación para confrontar la información. Seguidamente se diseñó un método de trabajo y se presentaron las áreas de intervención con sus objetivos y las respectivas estrategias.

4.2.5. Objetivo Especifico N°2.

Con respecto al análisis de la morosidad de la Entidad Financiera Mi Banco. Esta se ve incidida porque el 42% está totalmente de acuerdo que utiliza su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus créditos otorgados por la entidad financiera Mi Banco, pero el 58% está totalmente en desacuerdo que utiliza su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus créditos otorgados por la entidad financiera Mi Banco, de igual manera el 76% está totalmente de acuerdo que el atraso de las cuotas de los préstamos otorgados se debe a la falta de compromiso de pago y el 24% está totalmente en desacuerdo que el atraso de las cuotas de los préstamos otorgados se debe a la falta de compromiso de pago (Ver tabla 4.1.18, Tabla 4.1.19)

Según Pere, Brachfield (2000), la morosidad es una disciplina dedicada a la investigación y lucha Contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite Entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples Interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión Contextual del proceso de la morosidad.

Según Alvarez E. (2011) en su tesis titulada Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú, Su objetivo principal es determinar y analizar las principales variables económicas que explican la morosidad en las instituciones micro financieras en el Perú, la hipótesis de la presente investigación es sobre el análisis de la morosidad en el Perú es explicada por variables tales como: tipo de cambio nominal, morosidad rezagada (no contemporánea), colocaciones por deudor y colocaciones por empleado. El sistema micro financiero en el Perú, está constituido por las CMAC², las CRAC³, las EDPYME⁴, Mi banco y las Financieras.

Estas instituciones están especializadas en el crédito de pequeña escala, dirigido principalmente a la microempresa y al crédito de consumo. Las instituciones que forman parte del sistema micro financiero pueden agruparse en dos categorías en función de sus características institucionales las entidades bancarias y financieras privadas que se han especializado en atender a los sectores de bajos ingresos, como Mi banco y las Financieras.

Asimismo estas instituciones están autorizadas para realizar múltiples operaciones y actúan a nivel nacional. Por otro lado, tenemos a los intermediarios micro financieros no bancarios, como las CRAC, CMAC y EDPYME, autorizados a realizar un conjunto limitado de operaciones y que operan generalmente a escala local.⁵

4.2.6. Objetivo Especifico N°3.

Implementar estrategias de cobranza para mejorar la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco, podemos decir que el 81%

está totalmente de acuerdo de que la cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora del préstamo, mientras que el 19% está totalmente en desacuerdo de que la cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora del préstamo, así mismo podemos decir que el 78% está totalmente de acuerdo que la intermediación bancaria es la más accesible para la gestión d cobranza y mejorar la morosidad y el 22% está totalmente en desacuerdo que el la intermediación bancaria es la más accesible para la gestión de cobranza y así mejorar la morosidad, el 63% está totalmente de acuerdo que todos los gestores de negocios de la entidad financiera Mi Banco deberían estar capacitados para las recuperaciones de los créditos otorgados y menorar la morosidad, mientras que el 37% está totalmente en desacuerdo que todos los gestores de negocios de la entidad financiera Mi Banco deberían estar capacitados para las recuperaciones de los créditos otorgados y menorar la morosidad (Ver tabla 4.1.13, tabla 4.1.10, tabla 4.1.9)

Según Ettinger y goliet (2000) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

Según Pere, Brachfield (2000), la morosidad es una disciplina dedicada a la investigación y lucha Contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite Entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples Interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión Contextual del proceso de la morosidad.

Castañeda Y Tamayo (2013), en su tesis titulada La

Morosidad Y Su Impacto En El Cumplimiento De Los Objetivos Estratégicos De La Agencia Real Plaza De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo 2010-2012. Tiene por objetivo determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción- Deducción y Estadístico.

El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas y del análisis documentaria. Entre los principales resultados obtenidos se pudo observar que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito, se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros.

Por ende el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus indicadores ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

4.2.7. Objetivo Especifico N°4.

Validar la propuesta de las estrategias de cobranza, para reducir la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco. Wilder Rafael Quispe. Gerente de agencia de profesión licenciado en Administración

4.2.8. Hipótesis.

Según Ñaupas Paitan H. (2013). La hipótesis es una respuesta imaginativa, creadora, a veces intuitiva que el investigador fórmula para dar respuesta al problema científico. Según Ñaupas, H. (2013). Dado que se requiere establecer el grado de correlación ente una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

Se concluye que el coeficiente de correlación de spearman arrojó un indicador del .823 de la cual significa que se acepta la hipótesis de trabajo (H_1) y se rechaza la hipótesis nula o alternativa (H_0).

CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION

5.1. Título

Las estrategias de cobranza reducirá la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco – Jaén.

5.2. Objetivo General

Implementar las estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Jaén.

5.3. Diagnostico Situacional

5.3.1 Plan Estratégico

5.3.1.1 Reseña Histórica:

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43

años operando en el sector del micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

5.3.1.2 Visión:

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

5.3.1.3 Misión:

Ser el socio reconocido de los clientes del micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

5.3.1.4 Principios Culturales:

a) Integridad en todas nuestras acciones

Elas son el reflejo de nuestra honestidad y se sostienen en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con clientes,

colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio, con toda la sociedad a la que pertenecemos.

b) Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia.

Generamos un ambiente de confianza, donde los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se comprometen en lograr los resultados que nos proponemos como organización, gestionando con calidad y eficiencia.

c) Gestionamos los riesgos con responsabilidad.

Somos responsables de los riesgos que asumimos e implementamos acciones para controlarlos, para honrar la confianza que han depositado en nosotros los clientes y accionistas, y para contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

d) Apasionados por servir responsablemente al cliente.

Todos nuestros esfuerzos están orientados a servir con calidad las expectativas del cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo.

e) “Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente”.

Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de líderes cercanos, comprometidos y transparentes, que lideran con el

ejemplo y generan espacios de aprendizaje y de igualdad de oportunidades.

- f) Somos pioneros y promovemos el cambio.** Nuestro compromiso con la inclusión financiera nos impulsa a estar siempre un paso adelante, promoviendo el cambio con actitud positiva, flexible y ágil.

5.3.1.5 Estrategias:

- a)** Para llevar a cabo sus operaciones, el Banco cuenta con un personal conformado por 9,273 colaboradores, 7,225 Asesores de negocios. Además, sus agencias a lo largo del país ascienden a 286; posee una red de 87 cajeros automáticos propios y 2450 cajeros corresponsales.
- b)** Los productos ofrecidos por Mibanco son dirigidos principalmente a microempresas, pequeñas empresas y personas naturales con bajos y medianos recursos agrupados en una diversa gama de sectores económicos.
- c)** Respecto a la cuota de participación en las colocaciones totales de la Banca Múltiple, Mibanco ostenta el tercer lugar en colocaciones a pequeñas empresas, y el primer lugar en las correspondientes a microempresas.
- d)** Romper el modelo tradicional sin afectar a la relación cliente-asesor y ver cómo incorporamos la tecnología a este modelo.

e) En el equipo de negocios el desafío está en tener una mejor organización de créditos

f) Una metodología de trabajo de seguimiento y cercanía con los clientes morosos.

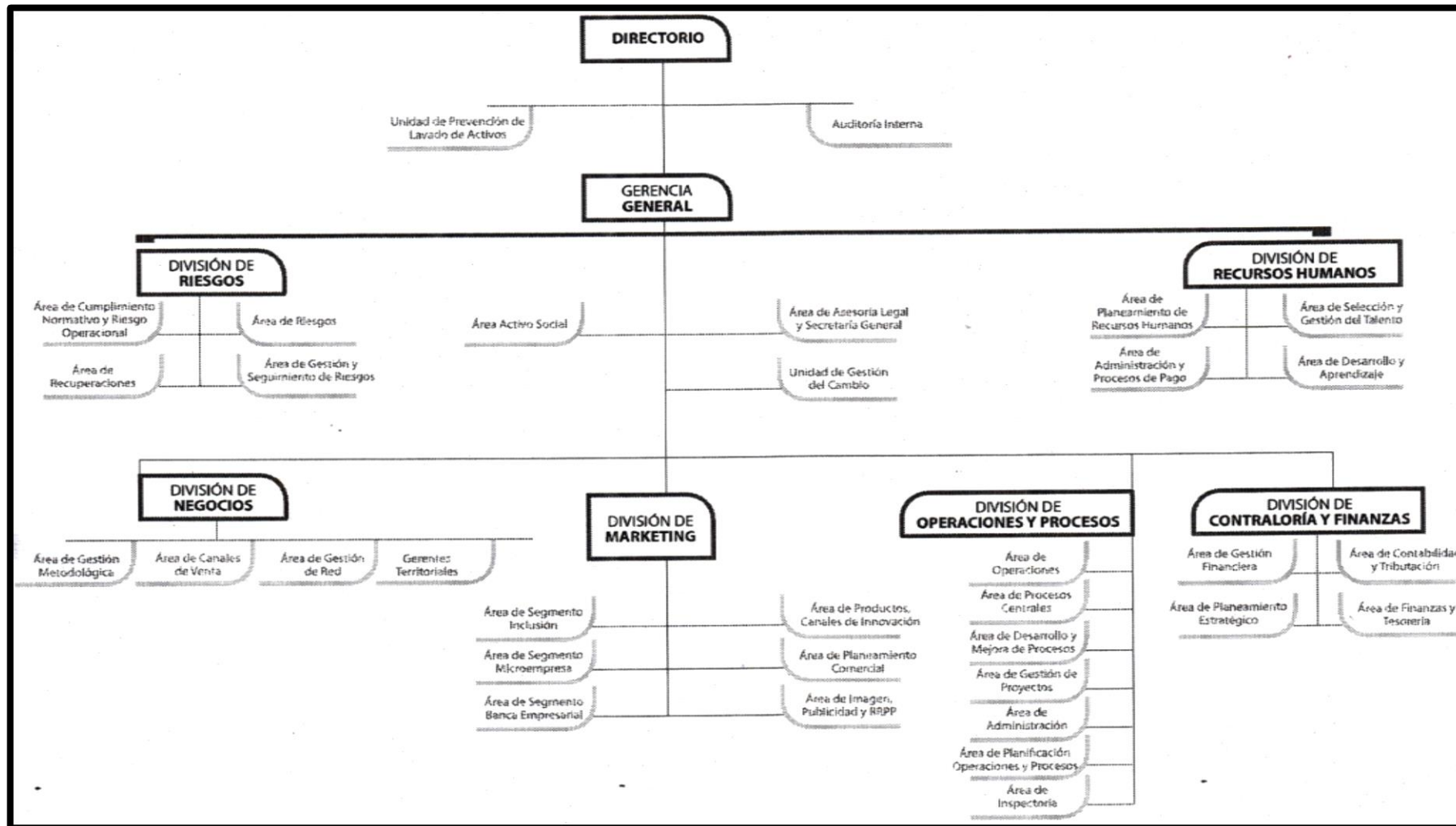
5.3.1.6 FODA:

Cuadro N° 5.3.1.5.1

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>a) Respaldo patrimonial de su accionista, el banco de crédito del Perú, y soporte del holding credicorp.</p> <p>b) Plana Gerencial y Directorio profesional y con amplia experiencia en el negocio financiero.</p> <p>c) Liderazgo En La industria De Las Micro fianzas.</p> <p>d) Amplia red de agencias dentro del sistema financiero Nacional.</p>	<p>a) Bancarización de nuevos clientes, e ingresos a nuevas zonas rurales.</p> <p>b) Desarrollo de nuevos productos financieros.</p> <p>c) Ingresos a nuevos mercados (Exterior)</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>a) Alta concentración de depositantes.</p> <p>b) Indicador de mora aun por encima de sus comparables, no obstante se evidencia una mejora en la tendencia de este indicador.</p>	<p>a) Crecimiento de la competencia en el segmento del micro fianzas.</p> <p>b) Sobreendeudamiento de los clientes.</p> <p>c) Desaceleración de la economía.</p>

<p>c) Concentración en dos tipos de créditos, propios del giro del negocio, que conlleva a mantener gran parte de los activos no cubierto con garantías reales.</p>	<p>d) Posibles deterioros de sectores económicos como el sector agrícola la pesca, y toda cadena productiva que pueda afectar diversos fenómenos naturales, ej., (fenómeno el Niño, etc.)</p>
---	---

5.3.1.7 ORGANIGRAMA



5.4. Plan de Actividades

Tabla N° 5.4.1

Actividades de la propuesta realizadas

	Actividad	Periodo	Responsable	Costo S/.
1	Análisis riguroso del cliente Se realiza filtro a cliente en centrales de riegos, SBS e Infocorp.	Periodo de estudio 0 2 Días.	El responsable de realizar estos filtros es el asesor de negocios, quien está a cargo, mi persona. Leonel Coronel Huamán.	El costo de financiamiento, es asumido por la entidad financiera Mi banco, costo de infocorp, por consulta es de s/3, se filtra a titular y conyugue y a los involucrados, que pueden ser como mínimo 01 garante y su conyugue, por lo que en filtros se asume gasto promedio de s/ 12.00 casos evaluados promedio por asesor es de 22. por s/12.00 mínimo promedio costo es de s/264.00
2	Análisis de la morosidad del cliente. Entorno económico actividad a la que se dedica. Y riesgos de la fuente de sus ingresos	Periodo de estudio 01 día.	Se responsabiliza el asesor de negocios, asesor, Leonel coronel Huamán.	El costo se deduce del sueldo básico del asesor de negocios promedio s/ 2, 000.00
3	Se realizara Negociaciones con los clientes en morosidad.	La gestión se realiza durante 02 meses en el área de negocios, luego pasa	Durante los 02 meses realiza la gestión el área de negocios, pasado 60 días la gestión	El costo de un gestor de cobranzas promedio es de s/ 1,800.00



		ala área de cobranzas	lo realiza el área de cobranzas, abogado Arnulfo otero	
4	seguimiento al compromiso de pago de sus clientes	Son dos meses en el área de negocios y máximo 02 meses en el área de cobranzas total 04 meses.	Son responsables el área de negocios con sus asesor respectivo, máximo 02 meses y en el área de cobranzas 02 meses por el gestor de cobranzas	El costo asumido se deduce de los sueldos básicos pagados mes a mes tanto al asesor como al gestor de cobranzas. Se asigna movilidad promedio de s/500.00
5	Realizar cobranzas por correo o postal a sus clientes.	Duración es de 01 mes cobranza vía mensajes, y llamadas.	Se encarga el área del COLD, center. Encargado gestor de cobranzas.	Sueldo promedio de un gestor de cald center s/1,350.00
6	Los centros de recaudación hacen que las cobranzas sean más factibles.	Duración para recaudar es de Todos los meses.	Agentes Bcp, convenio con banco de la nación. Y ejecución de recibos de cobranza especial por parte del ares de negocios y cobranzas.	Los convenios con los agentes Bcp, y banco de la nación son cobrados en base al número de operaciones. Costo asumido por Mibanco por agente s/ 2,200.00
7	Ejecución de la cobranza judicial.	05 meses	Ejecutor de cobranzas. abogado	Se mantiene el costo promedio de él gestor de cobranzas/2,300.00
Costo Total de la Propuesta				S/.10,414.00

5.5. Desarrollo del Plan de Actividades

a) Análisis riguroso de cliente:

Es realizado por el asesor de negocios de la entidad financiera Mibanco, los cuales son capacitados en el sistema empleado por la entidad, como son centrales de riesgos como es reporte de SBS, de la situación crediticia del cliente, y central externa infocorp, la cual ve los reportes de pagos e impagos de cliente, deudas comerciales y deudas con el fisco.

El proceso consiste en la captación de clientes nuevos e inactivos como clientes vigentes, a los cuales deben analizar su situación actual de cliente tanto económica como moral, las fuentes de ingreso de cliente, su proyección y flujo de ingresos durante un ejercicio económico, para luego proceder con la aceptación de financiar la necesidad de inversión de cliente, al cual se le evalúa cualitativa y cuantitativamente, el impacto de la inversión, y la pronta recuperación de capital e intereses de parte del ente prestatario (Mibanco).

b) Análisis de la morosidad de cliente.-

Es realizada por el área de negocios de la entidad financiera Mibanco, es este caso el encargado de realizar dicha actividad es el asesor de negocios, quien está a cargo de la gestión de otorgación de préstamos, para el cual necesita realizar un análisis riguroso de la condición de cliente al otorgar el préstamo, como es situación moral y económica, analizar el sector económico, actividad a la que se dedica el cliente, y concluir con la decisión de otorgar el préstamo gestionando y minimizando los riesgos de la operación con responsabilidad.

c) Negociación con los clientes en morosidad.-

Se procede a la negociación con los clientes en cartera morosa, para ello el área de negocios quien se encarga de la otorgación

de los préstamos, cuenta con la gestión de mora de los créditos en los tramos de (0) a 60 Días, donde realiza seguimiento a los compromisos de pago mediante notificaciones de tramo de (0) a 8 días, de 08 a 15 días 15 a 30 días y de 30 a 60 días utilizando modelos de notificaciones para cada tramo, la idea es negociar la recuperación de los créditos morosos, ya que son indicadores de medición para la agencia y el asesor de negocios. Pasado los 60 días de atraso automáticamente los créditos pasan ala área judicial donde el encargado de gestionar es el abogado gestor de cobranzas.

d) Seguimiento al compromiso de pago de clientes morosos.-

Durante el proceso de gestión de clientes morosos, el asesor de negocios debe encargarse no solo de notificar a los clientes morosos en los tramo de (0) a 60 días de atraso, no obstante debe encargarse de realizar seguimiento a cada compromiso de pago de cliente para el cual la empresa cuenta con sistema llamado ICS, donde se registra el monto que se compromete a pagar el cliente y la fecha a abonar con la finalidad de proyectar la cartera a recuperarse, Del mismo modo al estar en el área judicial los gestores de cobranzas también deben optar por registrar los compromisos de pago o en tal caso de ser irrecuperable, informar de la transferencia ala carera de créditos castigos, declarado como irrecusables.

e) Realizar Cobranzas mediante correos postales, o mediante otro medio de comunicación electrónico:

Mibanco realiza cobranza mediante una herramienta empleada denominada COLD CENTER, la cual cuanta con personal encargado de gestionar la cobranza mediante vía telefónica, mediante llamadas telefónicas y atreves mensajes de texto, la cual apoya al personal del área de negocios a la pronta

recuperación de los créditos en mora, tramo de (0) a 30 días, cabe precisar que el asesor debe contactar al momento de la solicitud de crédito todos los números telefónicos de como contactar a cliente, y de este modo agilizar la pronta recuperación de los cartera morosa con el apoyo de ambas áreas de negocios y del cold center.

f) Los centros de recaudación hacen que las cobranzas sean más factibles:

Mibanco cuenta con centros de recaudación de pagos para sus clientes es así que cuenta con convenio con agentes BCP, convenio con el Banco de la Nación, ala ves convenio con Banco De Crédito Del Perú, por ende cada colaborador de la empresa debe asesorar Asus clientes para que puedan pagar sus cuotas impagas en los diferentes medios de pago ya sea realizando amortizaciones como pueden ser pagos parciales y totales, y así ir reduciendo sus cuotas impagas y también sus cuotas vigentes, otro medio de recepción de pago es el que utiliza el área de negocios como es el recibo de pagos especiales que puede ser utilizado para el cobro de un crédito en morosidad en caso de no haber sistema o en tal caso de ser el último día del mes previo al cierre.

g) Ejecución de la cobranza judicial.-

Es realizada por el abogado del área de cobranzas el cual recibe mes a mes los expedientes de clientes morosos mayor a 60 días, recepciona el expediente con la documentación que se obtuvo para la otorgación del préstamo, adicional a esto el informe del asesor de negocios responsables del crédito en morosidad, con las notificaciones y compromisos realizados, como las recomendaciones e información los involucrados direcciones, acciones realizadas y garantías a ejecutar. Es así

que con esta información recibida podrá ejecutar la cobranza judicial, donde tendrá que negociar con el cliente, plazos de pago, condonación de intereses, transacciones extrajudiciales etc.

5.6. Financiamiento.

El financiamiento de la propuesta es autofinanciada por la entidad financiera Mibanco, beneficiado en su totalidad ya que mejorara la calidad de cartera crediticia, reduciendo la morosidad obteniendo una mayor rentabilidad y a la vez generando liquidez.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- a) Las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mibanco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .823, indicador que supera el .5, que demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente.
- b) Se determinó que en la entidad financiera Mibanco se debe realizar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes.
- c) Se Obtuvo como resultado que en la entidad financiera Mibanco, la morosidad se ve relacionada a la mala distribución de la liquidez de sus clientes, los cuales destinan su disponible al pago de otros gastos y no a la cancelación de sus cuotas, por lo que se debe mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, otros atrasos son debido disminución de ingresos, siniestros durante la vigencia del préstamo.
- d) Se consolida las estrategias de cobranza, teniendo como prioridad la cobranza formal para obtener la rápida recuperación de cartera morosa, del mismo modo que la intermediación bancaria se relaciona con la pronta recuperación de los créditos en morosidad, y lo más importante el área de negocios que se encarga de la otorgación de los préstamos y personal de recuperaciones debe estar capacitados para gestionar la otorgación de préstamos, y la recuperación de los mismos, para lo cual deben contar con las herramientas, e instrumentos

necesarios y básicos. Esto le permitirá a la Entidad financiera Mibanco contar con una mejor calidad de cartera ya que identificara a los mejores clientes para su atención, ya que minimizara los riesgos de caer el morosidad desde la el primer contacto con el cliente por parte de sus colaboradores quienes se encargan de la atención respectiva.

- e) El implemento de las estrategias de cobranza redujo la morosidad en la entidad financiera Mibanco en un 1% proyectándose al cierre de año mejorar el indicador en un 3%.

6.2. Recomendaciones

- a) Implementar Las estrategias de cobranza con el propósito de reducir la morosidad en la entidad financiera Mibanco – Jaén, estas estrategias permitirían tomar decisiones que mejoren la calidad de cartera de la entidad Mibanco, la cual contara con disminución de morosidad y mayor rentabilidad, a su vez mayor liquidez en sus transacciones, operaciones e intermediación monetaria rubro al que se dedica.
- b) Se debe considerar en el proceso de la otorgación de los préstamos, de manera objetiva y precisa un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes, así mismo, obtener referencias personales y sociales las cuales ayudaran a determinar la condición moral y comportamiento social.
- c) Se recomienda capacitar al personal encargado del contacto directo con el cliente quienes se encargan de la otorgación de los préstamos para que puedan, asesorar a sus clientes a mantener una mejor cultura de pagos, orden en sus ingresos y que sus atrasos no se vea relacionada a la mala distribución de la liquidez de sus clientes, los cuales destinan su disponible al pago de otros gastos y no a la cancelación de sus cuotas, por lo que se debe mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, como también otros atrasos son debido disminución de ingresos, variación en su flujo de ingresos y egresos durante un ejercicio económico y siniestros o eventos naturales que puede ocurrir, durante la vigencia del préstamo.
- d) Se debe aplicar las estrategias de cobranza, teniendo como prioridad la cobranza formal para obtener la rápida recuperación

de cartera morosa, del mismo modo que la intermediación bancaria se relaciona con la pronta recuperación de los créditos en morosidad, y lo más importante el área de negocios que se encarga de la otorgación de los préstamos y personal de recuperaciones debe estar capacitados para gestionar la otorgación de préstamos, y la recuperación de los mismos minimizando los riesgos al momento de la otorgación y durante la vigencia del préstamo, para lo cual deben contar con las herramientas, e instrumentos necesarios y básicos,. Esto le permitirá a la Entidad financiera Mibanco contar con una mejor calidad de cartera ya que identificara a los mejores clientes para su atención, ya que minimizara los riesgos de caer el morosidad desde la el primer contacto con el cliente por parte de sus colaboradores quienes se encargan de la atención respectiva.

- e) Seguir aplicando las estrategias de cobranza, las cuales beneficiara a la entidad financiera mibanco en el crecimiento sostenible, con calidad de cartera, y sus clientes con óptima cultura de pagos.

REFERENCIAS

Alvarez E. (2011), tesis denominada “Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú”.

Castañeda y Tamayo (Trujillo - 2013), realizaron su tesis denominada “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de trujillo 2010-2012”.

Caro y Madrid (Piura - 2011), tesis denominada “Análisis e identificación de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región piura en el año 2011”.

Coral M. (2015), investigación denominada: “Análisis econométrico de la morosidad de las instituciones micro financieras y del sistema bancario Peruano”.

Dr. Ramiro F. (2014), investigación denominada: “El Control Interno En La Comercialización De Pólizas De Seguros De Vehículos Livianos Como Factor Clave En La Gestión De Cobranzas En Sweaden Compañía De Seguros Y Reaseguros S.A.”

Ettinger y goliet (2000), definición de cobranza.

López R. (2015), definición de morosidad

López C. (2013), investigación denominada: “Elaboración De Un Sistema De Evaluación A Clientes Para Lograr Cobranza Efectiva En La Empresa Figuretti S.A., Dedicada A Las Artes Gráficas De La Ciudad Guayaquil”

- Medina M. (Venezuela - 2011)**, tesis denominada “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre Vehículo.
- Miranda S. (2013)**, investigación denominada: Aplazamiento de pagos y Morosidad entre empresas
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo- Malpica, D. (2012)**. Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Ñaupas P. (2013)**, Metodología de la investigación científico y Elaboración de tesis.
- Oto T. (Riobamba – Ecuador, 2011)**, tesis denominada “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”
- Porter, M. (1996)**. Estrategias. Harvard Business Review – 1996. Recuperado en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/rapido.htm>
- Quevedo Ortega Verónica Elizabeth (2015)**, investigación denominada: “Control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas de la junta de agua potable regional norte, cantón la maná”.
- Recarte A. (2015)**, definición de morosidad
- Rivero A. (Venezuela - 2014)**, tesis denominada “Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el

mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)”.

Talledo S. (2014), investigación denominada: “La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia”.

Trujillano A. (2008), definición de cobranza.

Uceda y Villacorta (Trujillo 2014), realizaron su tesis denominada “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar EIRL en la ciudad de lima periodo 2013”.

ANEXOS

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA
(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: Wilder Rafael Quispe

Cargo: Gerente de Agencia

Empresa: Mibanco Banco de Microempresa S.A.

Por favor, valorar la concepción de la propuesta:

Problema en estudio: ¿Cómo las estrategias de cobranza inciden en la recuperación de la cartera morosa (morosidad), en la entidad financiera Mi banco?

Bien concebido (<input checked="" type="checkbox"/>) Deficiente ()	Haría los siguientes cambios
--	------------------------------

Objetivo: Determinar la incidencia de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén.

Bien (<input checked="" type="checkbox"/>) concebido () Deficiente ()	Haría los siguientes cambios
---	------------------------------

1. Fundamento teórico:
 Para Ettinger y goliet (2000) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente


 WILDER RAFAEL QUISPE
 FIRMA Y SELLO
 MIBANCO

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA
 (Documento Reservado)

del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.
 Recarte A. (2015) Define que la morosidad es la Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa

Bien (<input checked="" type="checkbox"/>) concebido () Deficiente ()	<u>Haria los siguientes cambios</u>
---	-------------------------------------

2. Estrategias para el cambio:

Aplicar Las estrategias de cobranza en la entidad financiera Mi Banco las cuales deben ser gestionadas por el personal apto para una gestión eficaz, este personal a su vez debe contar con una capacitación optima principalmente en la otorgación del préstamo identificando los riesgos durante la vigencia del préstamo los cuales deben ser minimizados, para su pronta recuperación.

Bien (<input checked="" type="checkbox"/>) concebido () Deficiente ()	<u>Haria los siguientes cambios</u>
---	-------------------------------------


 Víctor Rafael López
 Director de Gestión
 FIRMÁ Y SELLO



Facultad de Ciencias Empresariales
 Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	VARGAS HERA CARLOS ENRIQUE
2	Profesión	ABOGADO
	Mayor Grado Académico obtenido	LICENCIADO EN DERECHO
	Experiencia Profesional(en años)	6 AÑOS
	Institución donde labora	ESTUDIO JURIDICO CARLOS VARGAS HERA
	Cargo	PROPIETARIO
	TESIS	
TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO - JAEN.*		
PROBLEMA: ¿Cómo el Planeamiento Tributario incidirá en la Situación Financiera del estudio contable Campos Torres Juan Alberto – Bagua Grande -2015?		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad en la entidad financiera MI Banco?		
Autor: LEONEL CORONEL HUAMAN		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.		
Detalle del instrumento:		

Items preguntas.- ENCUESTA N°1 DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO 2015	
¿Considera que Mi Banco debe realizar un riguroso análisis de la situación financiera de sus clientes?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que Mi Banco debe tener un oportuno y frecuente contacto con el cliente?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Es importante que Mi Banco conozca cual es la raíz de la morosidad actual de sus clientes?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que Mi Banco debe ofrecer alternativas de solución para crear una cultura de pago del cliente? o	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que Mi Banco debe realizar negociaciones con sus clientes para identificar claramente cuándo, dónde y cómo pagara la mora?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que Mi Banco muestre consistencia alo largo de la gestiones de cobranza a sus clientes?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que Mi Banco debe realizar seguimiento al compromiso de pago de sus clientes?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que Mi Banco deben realizar cobranzas directas a sus clientes?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que los gestores de negocios de Mi Banco deben realizar las cobranzas a sus clientes?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que la intermediación bancaria es más accesible para la gestión de cobranzas?	A (X) D () Sugerencias.....



¿ ¿Es conveniente que Mi Banco realice sus cobranzas por correo o postal a sus clientes?	A (x) D () Sugerencias.....
¿ Considera que en los centros de recaudación las cobranzas son más factibles?	A (x) D () Sugerencias.....
¿ Considera que la cobranza formal es suficiente para obtener el pronto pago de la mora de los clientes?	A (x) D () Sugerencias.....
¿ Considera que la cobranza judicial es la más adecuada para la recuperación de los créditos?	A (x) D () Sugerencias.....
¿ Es apropiado llegar a una cobranza extrajudicial para la recuperación de los préstamos?	A (x) D () Sugerencias.....


FIRMA JUEZ EXPERTO
DNI N° 16.795.678



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	VARGAS MERA CARLOS ENRIQUE
2	Profesión	ABOGADO
	Mayor Grado Académico obtenido	LICENCIADO EN DERECHO
	Experiencia Profesional(en años)	6 AÑOS
	Institución donde labora	ESTUDIO JURIDICO CARLOS VARGAS MERA
	Cargo	PROPIETARIO
	TESIS	
TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO - JAEN.*		
PROBLEMA:¿Cómo el Planeamiento Tributario incidirá en la Situación Financiera del estudio contable Campos Torres Juan Alberto – Bagua Grande -2015?		
OBJETIVO GENERAL:Determinar la relación entre las Estrategias de Cobranza y la Morosidad en la entidad financiera Mi Banco?		
Autor: LEONEL CORONEL HUAMAN		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.		
Detalle del instrumento:		

Items preguntas.- ENCUESTA N°1 DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO - 2015	
¿El motivo de su atraso se debe a la disminución de sus ingresos?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Si se le da más plazo reduciendo su cuota de pago podría asumir su deuda con normalidad?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera que el atraso en el pago de sus cuotas se debe solo a la falta de compromiso?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera utilizar su liquidez en otros gastos en lugar de cancelar sus deudas?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Considera conveniente bloquear el pago de sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos?	A (X) D () Sugerencias.....
¿Se considera un moroso despreocupado y olvida fácilmente las responsabilidades financieras que tiene que asumir?	A (X) D () Sugerencias.....


 FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI N° 16795678

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>General: ¿Cómo las estrategias de cobranza se relacionan en la recuperación de la cartera morosa (morosidad), en la entidad financiera Mi banco?</p>	<p>O. GENERAL Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén.</p>	<p>H₀ Las estrategias de cobranza no tiene relación con la Morosidad en la entidad financiera MiBanco Jaén.</p>	<p>Variable Independiente Estrategias de Cobranza</p>	Acciones	<p>a Análisis del caso b Contacto con el Cliente c Diagnostico d Generación de alternativa e Obtención de compromiso de pago f Cumplimiento de compromiso de pago g Seguimiento del caso</p>
	<p>O. ESPECÍFICOS Analizar las estrategias de cobranza en la entidad financiera Mi banco. Analizar la morosidad de la Entidad Financiera Mi Banco. Implementar</p>	<p>H₁ Las estrategias de cobranza si tiene relación con la Morosidad en la entidad financiera MiBanco Jaén.</p>		Formas	<p>a. Cobranza personal b. Intermediarios c. Intermediación Bancaria d. Por correo postal o electrónico e. Centros de recaudación.</p>

	<p>estrategias de cobranza para mejorar la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco.</p> <p>Validar la propuesta de las estrategias de cobranza, para reducir la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco.</p>			Tipos	<p>a. Cobranza formal.</p> <p>b. Cobranza judicial</p> <p>c. Cobranza extra judicial</p>
			<p>Variable Dependiente</p> <p>Morosidad</p>	Tipologías	<p>a. Fortuitos</p> <p>b. Intencionales</p> <p>c. Negligentes</p> <p>d. Circunstanciales</p> <p>e. Despreocupados</p>