



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA PARA DISMINUIR LOS
INDICES DE MOROSIDAD DE CLIENTES DE
LA EMPRESA DE MICROFINANZAS “CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO PIURA
SAC”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

MARENDO SANDOVAL, KAROL ZUGEY

LIMA, PERÚ – 2015

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo proponer estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de clientes de la empresa de Microfinanzas Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C – Agencia San Borja.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental transeccional donde se contó con la participación de 32 clientes que presentaban o tienen deuda en la empresa de Microfinanzas Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C – Agencia San Borja a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 12 preguntas para obtener la información que se requería para la investigación.

A través de los resultados se ha determinado que la gestión de cobranza de la empresa de Microfinanzas Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C – Agencia San Borja es deficiente ya que existe atraso en el pago de deudas de créditos de varios clientes, además, se determinó que para muchos no se resolvió su situación de deuda sin tener que llegar a una situación de conflicto, siendo las formas de recuperación a través de notificación de embargo, carta notarial, visita del área legal y visita del asesor de cobranza; además que las razones de la morosidad de los clientes ha sido por deudas personales, por enfermedad, por tiempo, por incumplimiento de terceros, o porque tenía otras prioridades; donde los que lograron cancelar su deuda ha sido por refinanciamiento, según su primer cronograma o por la cancelación de la totalidad.

Finalmente se concluye que la elaboración de la propuesta de gestión de cobranza para la empresa de Microfinanzas Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C – Agencia San Borja, se ha determinado que es necesario, ya que tan sólo el 66% de clientes manifiesta que logró cancelar su deuda, sin embargo, el 22% manifiesta que no, y el 12% manifiesta que está en trámite. Por lo tanto se puede decir que las buenas prácticas en la gestión de cobranza en la empresa estudiada son necesarios para reducir los índices de morosidad.