



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN
DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA CARTERA
MOROSA DE FINANCIERA CONFIANZA CHOTA,
OCTUBRE 2016 MAYO, 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autores:

Díaz Tarrillo Ledy Magali.

Torres Agip Dilmer.

Asesor:

Mg. Chanduvi Calderon Wilder de la Cruz

Línea de Investigación

Finanzas

Pimentel – Perú

2017

RESUMEN

La presente investigación titulada Propuestas de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza S.A Chota Octubre 2016, mayo 2017, tiene como objetivo prevenir y recuperar la cartera vencida, utilizando estrategias y ejecución de procesos planificados y sistematizados, se justifica capacitando constantemente al personal que está inmerso en los objetivos propuestos en la recuperación de créditos, por lo cual genera mayores resultados a la empresa e incrementa su rentabilidad.

El tipo de investigación es descriptiva, Correlacional- propositiva, y diseño no experimental los cuales se aplicó los instrumentos a la población y muestra de 87 clientes con problemas de pago y 9 trabajadores, para lo cual se aplicó las técnicas de encuesta y análisis documental.

La información obtenida se analizó e interpreto, la cual nos permitió llegar a un resultado de que no se da una capacitación al personal en la recuperación de cartera morosa.

Se concluye que la recuperación de cartera morosa influye en planificar estrategias de recuperación de Financiera Confianza S.A Chota, por lo cual, se recomienda a la empresa adopte la propuesta que se ha planteado para mejorar la mayor reducción de cartera morosa en diferentes tramos y aumentar su rentabilidad de Financiera Confianza S.A Chota.

ABSTRACT

This research, entitled Proposals for credit recovery strategies to reduce the delinquent portfolio of Financiera Confianza SA Chota October 2016, May 2017, aims to prevent and recover the past due portfolio, using strategies and execution of planned and systematized processes, is justified by training Constantly to the personnel that is immersed in the proposed objectives in the recovery of credits, reason why it generates greater results to the company and increases its profitability.

The type of research is descriptive, correlational-propositive, and nonexperimental design which applied the instruments to the population

and sample of 87 clients with payment problems and 9 workers, for which the techniques of survey and documentary analysis were applied.

The information obtained was analyzed and interpreted, which allowed us to arrive at a result that does not give a training to the staff in the recovery of bad loans.

It is concluded that the recovery of bad loans influences the planning of recovery strategies of Financiera Confianza SA Chota, therefore, it is recommended to the company to adopt the proposal that has been proposed to improve the greater reduction of bad loans in different tranches and increase its Profitability of Financiera Confianza SA Chota.

INDICE

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.7. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.....	10
Políticas de Crédito.....	10
Políticas de Cobranza.....	10
Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	11
Criterios de Evaluación.....	12
Otorgamiento de Crédito.....	13
1.8. Definición de la terminología.....	13
1.9. Tipo y Diseño de la Investigación.....	14
1.9.1. Tipo de investigación.....	14
1.9.2. Diseño de la Investigación.....	15
1.10. Población y Muestra.....	15
1.10.1. Población.....	15
1.10.2. Muestra.....	16
1.11. Hipótesis.....	16
1.12. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	16
1.12.1. Técnicas de recolección de datos.....	16
II. DESARROLLO.....	17
RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS.....	17
a. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
Bibliografía.....	51

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación que se desarrolla en la ciudad de Chota tiene por objetivo evaluar que Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la reducción de la cartera morosa de Financiera Confianza de la ciudad Chota, octubre 2016 –mayo 2017, debido a que la cartera de Financiera Confianza Ag Chota está en constante crecimiento.

Por tal motivo nace esta investigación ya que es uno de nuestros retos más importantes que tenemos que enfrentar hoy en día en el sector del micro finanzas es determinar las estrategias que se va a utilizar la recupere ración de cartera morosa, este problema principal atraviesa en Financiera Confianza en la Ag. Chota.

Las instituciones Financieras atraviesan una realidad en constantes crecimiento de sus carteras morosas, la cual estas están interesadas a utilizar nuevas estrategias de recuperación reducción del índice de morosidad, de allí radica la importancia de investigar este problema.

“Los créditos morosos lastran la rentabilidad y el capital, obstaculizando la capacidad de dar nueva financiación a los clientes. El problema tiene múltiples causas además de las condiciones económicas generales, como las pobres prácticas bancarias y los ineficientes marcos legales y judiciales para las insolvencias y la recuperación de deudas de algunos países” (Nouy, 2015) En estas circunstancias, la economía se afectó categóricamente, y no puedo ser reemplazado por el crédito factible como origen elección de crecimiento, sin que los establecimientos de crédito terminen eventualmente pagando las consecuencias . (Ospina Sardi, 2013).

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

“Los créditos morosos lastran la rentabilidad y el capital, obstaculizando la capacidad de dar nueva financiación a los clientes. El problema tiene múltiples causas además de las condiciones económicas generales, como las pobres prácticas bancarias y los ineficientes marcos legales y judiciales para las insolvencias y la recuperación de deudas de algunos países” (Nouy, 2015)

El indicador de

En el caso de la economía colombiana, el incremento de la cartera vencida del sistema financiero ha sido progresivo en los años 2010 al 2013 llegando a ser, para marzo de 2013, el 32,9% respecto a solo un año antes. Hecho que ha provocado que su economía sufra una desaceleración y que un sector externo haya dejado de ser expansionista como en años anteriores. En estas circunstancias, la economía se afectó negativamente, y no pudo ser suplantado por el crédito fácil como fuente alternativa de crecimiento, sin que los establecimientos de crédito terminen eventualmente pagando las consecuencias (Ospina Sardi, 2013).

Durante 1998, la actividad real de la economía costarricense creció a una tasa del 6,2%, de acuerdo con el Producto Interno Bruto, el cual supera la tasa del 3,7% que registró dicho agregado en 1997. Para 1999, este mismo indicador creció en un 8,3%, en tanto en el 2000 se muestra una desaceleración importante al crecer un 1,4%. **Fuente especificada no válida.**

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

La identificación de los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de los bancos es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones. **Fuente especificada no válida..**

El sistema financiero peruano ley general 26702, está conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) y regulado por el Banco Central de Reserva (BCR).

Según la Banca, Seguros y AFP (2015), informan que: En cuanto al desarrollo del microcrédito, es importante resaltar que el saldo de créditos

otorgados por el sistema financiero a las micro y pequeñas empresas (MYPE) ascendió a S/. 31.5 mil millones a octubre 2015. Asimismo, además de los bancos, existen 36 empresas del sistema financiero que otorgan créditos a las MYPE, lo cual favorece la competencia y la innovación en el sector micro financiero peruano.

En relación a la calidad de cartera, medida por el ratio de morosidad, fueron las CRACs las que presentaron mayores ratios; así, para el segundo trimestre 2014 su ratio cartera atrasada/cartera directa se ubicó en 10.93% (junio 2013: 7.00%). Por su parte, el sector en general presentó un ratio de morosidad de 6.52% (junio 2013: 5.86%). De otro lado, el ratio cartera deteriorada / cartera directa para dicho sub-sector ascendió a 12.64% (junio 2013: 8.90%), siendo ampliamente superior al registrado en el sector (junio 2014: 8.06%).(Caja Cajamarca 2014).

Financiera Confianza S.A.A. ("Financiera Confianza" o la financiera), es una institución que surge a partir de la fusión por absorción entre CRAC Nuestra Gente y Financiera Confianza, iniciando operaciones formalmente mayo del 2013.

Financiera Confianza cuenta con el Respaldo de la Fundación BBVA, organización que impulsa el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad. La fundación desarrolla su misión a través de diversas entidades Microfinancieras con presencia actual en 6 países latinoamericanos. Class & Asociados S.A

Financiera Confianza Chota cuenta con un personal de 15 Asesores de Negocios 02 Ejecutivos de Plataforma un Administrador, 01 Jefe de Operaciones, cuenta con una cartera actual de 2719 clientes, con 23,852,729.00 soles, el ratio de morosidad mayor a 01- 30 días es de 3.19%, ratio de morosidad de 30-60 días es de 1.81%.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las estrategias de recuperación de créditos en la reducción de la cartera morosa de Financiera Confianza S.A. de la ciudad Chota, octubre 2016 – mayo 2017?

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Provincia de Chota, cuya ubicación geográfica está en la Región de Cajamarca. Limita por el norte con la provincia de Cutervo; por el este con las provincias de Utcubamba y de Luya; por el sur con las provincias de Hualgayoc y Santa Cruz; y por el oeste con las provincias de Chiclayo y Ferreñafe.

El estudio se refiere a identificación de estrategias de recuperación de cartera morosa y su propuesta como plan estratégico en la financiera Confianza S.A. oficina Chota. En la investigación participan como sujetos los trabajadores y clientes de cartera morosa de dicha entidad financiera, para lo cual se ha tenido que usar instrumentos de recolección de datos y dentro de ellos el que información aporta es el análisis documental.

Para desarrollar la investigación, se recurrió a fuentes variadas, de las cuales como consecuencia de su revisión se ha determinado diversos factores que hacen que el cliente incurra en mora, que la cartera morosa se incremente y como resultado la rentabilidad no se favorece. A su vez, se identifican estrategias que son propuestas como plan estratégico para la recuperación de la cartera morosa. La investigación se desarrolló desde el mes de octubre de 2016 a mayo del 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de proponer nuevas estrategias que permitan la recuperación de la cartera morosa radica en su efecto favorable sobre la rentabilidad de la financiera Confianza S.A. Chota. En tanto más eficaces sean las estrategias y menor la cartera morosa mayor será la rentabilidad de la entidad financiera. Estudios recientes han demostrado que existe una

relación positiva entre estrategias eficaces de recuperación y la disminución de la cartera morosa, es decir, aumento en la rentabilidad de la financiera.

(ACCIÓN International Headquarters, 2008) en su artículo titulado “Mejores prácticas en estrategias de cobranza” publicado en la revista ACCIÓN InSight; manifiesta que:

El cliente debe percibir la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, asesores de crédito, y gestores de campos. El cliente debe sentir que lo estamos marcando constantemente, siendo dinámicos, ágiles y resolutivos para controlar la situación; es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, y familiares/amigos que ofrecieron referencias, de acuerdo con su perfil de riesgo y probabilidad de pago.

(p.5)

Estas estrategias contribuirán con el aumento de la rentabilidad, en tanto sean eficaces en la recuperación de la cartera morosa.

Por lo tanto, resulta de mucha importancia realizar un estudio para determinar y proponer estrategias de cobranza de cartera morosa y su relación favorable con la reducción de la misma en la financiera Confianza S.A. agencia Chota.

1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente análisis de la información, durante el proceso de investigación presentó las siguientes limitaciones:

- La lejanía de llegar a cada uno de los domicilios de los clientes con mora para recabar información, por la seguridad en la vía de acceso y en los modos de transporte.

- Escasa colaboración de profesionales afines al trabajo de investigación, así como también de las personas para brindar información, sobre todo la referida a créditos atrasados.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera de Morosidad de la FINANCIERA CONFIANZA S.A. de la ciudad de Chota octubre 2016 – mayo 2017.

Objetivos Específicos.

- a) Determinar la efectividad de las estrategias aplicadas actualmente para la recuperación de la cartera morosa de la financiera Confianza S.A .Chota.
- b) Establecer mecanismos de reconocimiento y recompensa al personal responsable de la cobranza de la cartera con mora.
- c) Analizar los datos recolectados para laborar el plan estratégico propuesto para la recuperación de crédito.

1.7. BASE TEÓRICA CIENTÍFICA

Pérez (2010) indica: “Las bases teóricas forman la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos, ya que presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio.

Políticas de Crédito

Según Gitman, (2003) “Son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”

Políticas de Cobranza

Gitman, (2003), “Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” estos procedimientos se explican a continuación.

- a) **Notificación por escrito.** Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad
- b) **Llamadas telefónicas** Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad
- c) **Visitas personales.** Esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- d) **Mediante Agencias de Cobranza.** Es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.
- e) **Recursos Legales.** Es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

Proceso de Otorgamiento de Créditos

Un proceso en el otorgamiento de créditos es determinar tiempos y ciertas etapas aplicadas por el responsable (analista) desde la promoción y/o identificación del cliente hasta concretar con la operación realización mediante desembolso del crédito aprobado. Macedo Condori, (2014), "Se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones,

sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin” (p.3

- **Etapa de Promoción:** Es una de las funciones fundamentales para el otorgamiento de crédito, se considera como el primer contacto que se realiza con el cliente mediante la visita por parte del analista de créditos al cliente o visita de parte del cliente a la entidad financiera.
- **Etapa de Evaluación:** Es el proceso que requiere de mayor análisis de las condiciones económicas y cualidades del cliente, además de una revisión minuciosa de documentos por parte del analista: iniciando por revisar la situación crediticia del cliente en el sistema financiero y sus requisitos a presentar solicitados por el analista.
- **Etapa de Aprobación:** Es el proceso donde el crédito pasa a ser sustentado directa o indirectamente al área correspondiente (comité de créditos o jefe de negocios) para su aprobación correspondiente.
- **Etapa de Desembolso:** El cliente procede a firmar los documentos necesarios en área de operaciones (pagares, contratos y otros según sea requerido), otorgará el responsable de operaciones la información necesaria respecto a las condiciones del crédito, plazos establecidos de pago, tasa de interés, cronograma de pagos y finalmente pasando a caja para concretar tal proceso.

Criterios de Evaluación.

En cuanto al proceso de evaluación de las operaciones de créditos, de acuerdo al SFP, deberá tenerse presente, para su evaluación los ingresos del cliente, la rotación de su capital y el tiempo que estos tardan en convertirse en flujos de efectivo, además su capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y lo más importante a tener en cuenta son las referencias en cuanto a la conducta moral del solicitante. Las garantías tienen carácter secundario (art. 222).

Otorgamiento de Crédito

Según Resolución SBS N° 11356 (2008), refiere:

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios. Para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. (p.14)

1.8. Definición de la terminología

Estrategia. - Es una herramienta de dirección que facilita procedimientos y técnicas con un basamento científico, que empleadas de manera iterativa y transfuncional, contribuyen a lograr una interacción proactiva de la organización con su entorno, coadyuvando a lograr efectividad en la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la misma. (Ronda, 2012, p.162)

Cobranza. - 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, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

Morosidad. - Según González P. & García R.,(2012) es "...el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora".

Cartera morosa. - Es generada cuando un sujeto tiene negocios que le generan regularmente valores a cobrar (ventas a crédito), ya que existe la posibilidad de que algunos clientes no le paguen. Por ello la contabilidad y las reglas tributarias reconocen la posibilidad de pérdida de la cartera, a través de la constitución de provisión para protección de la misma.

Rentabilidad, La Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

1.9. Tipo y Diseño de la Investigación

1.9.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enmarca, dentro del tipo de investigación cuantitativa y por el nivel de estudio es descriptiva Correlacional.

Hernández (2015) afirma: “Que la investigación cuantitativa es la que se encarga de utilizar la recolección y análisis de datos para constatar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p.18).

El tipo de investigación cuantitativa supone la obtención de datos apoyados en escalas numéricas, lo cual permite un tratamiento estadístico de diferentes niveles de cuantificación. En la mayoría de casos parten de hipótesis y utiliza instrumentos altamente estructurados para la obtención de datos (Velásquez, 2009).

Referenciando los fundamentos antes mencionados, la presente investigación es de tipo cuantitativo porque tanto su variable independiente – crecimiento económico – como la variable

dependiente – niveles socioeconómicos – se expresan estadísticamente en cantidades contables como la evolución histórica del producto bruto interno (PBI) y el ingreso per cápita, respectivamente

1.9.2. Diseño de la Investigación

El tipo de estudio a utilizar en la presente investigación es investigación descriptiva, correlacional – propositiva:

- **Descriptivo:** Al respecto, Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2015) pretende medir o recoger informacion de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas”(p.92).
- **Explicativa:** Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2015) “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (p.93)

OM : X → Y Dónde:

O : Observación

M : Muestra

X : Propuesta de estrategias de recuperación de créditos.

Y : índice de morosidad.

Z

1.10. Población y Muestra.

1.10.1. Población

Al respecto Vara Horna, (2015) define a la población como:

“El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, evento empresas situaciones, etc.) a investigar.

La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común. Se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (p.261)”

Para la presente investigación la población está conformada por el personal que trabaja en la financiera Confianza SAC de la provincia de Chota y los clientes de cartera morosa. Número que asciende a 96 individuos.

1.10.2. Muestra

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2015) la define como: “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (p.173)”

La muestra en la investigación ha estado conformada por 9 trabajadores y 87 clientes de cartera morosa de la financiera Confianza SAC de la provincia de Chota.

1.11. Hipótesis

La aplicación de la propuesta de estrategias de recuperación de créditos reduce la cartera morosa de financiera Confianza S.A. Chota.

1.12. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

1.12.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas principales que se utilizaron en nuestra investigación fueron; encuestas aplicadas a la muestra seleccionada y análisis documental correspondiente a la cartera morosa.

Encuesta. - “Contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesa, principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” Tamayo (2012), p.190.

Análisis documental, “consiste en un proceso de recopilación de información a emplearse en diferentes técnicas, en muchas veces diseñadas por el investigador, existen diferentes técnicas más usuales como es: técnica de lectura, el fichaje, la observación” (Carrasco, 2014).

II. DESARROLLO **RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS**

Luego de haber recogido la información necesaria, haciendo uso de las técnicas e instrumentos de recolección de datos adecuados; ahora corresponde a consolidarlos y hacer su respectivo análisis e interpretación, cuyo objetivo es proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera de Morosidad de la FINANCIERA CONFIANZA S.A. de la ciudad de Chota octubre 2016 – mayo 2017.

El análisis y la interpretación de los resultados se han realizado usando medios informáticos que permitieron el procesamiento de la información obtenida, lo cual permitió identificar, analizar y describir los factores tanto de la empresa como la versión recogida de los clientes. Toda la información obtenida, se registraron en tablas, previa selección y depuración, a través de las pruebas de validez y confiabilidad.

El análisis realizado, sobre la información procesada, permitió proponer un plan de estrategias para la recuperación de créditos, que permitan la recuperabilidad de la cartera vencida que mantiene Financiera Confianza S.A., agencia Chota.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE FINANCIERA CONFIANZA S.A

Tabla 1:

Concordancia respecto a la realización del reporte periódico de cartera morosa con fines estratégicos.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	7	78%
Muy de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 1

Aceptación de la realización del reporte periódico



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 78 % del personal se muestra de acuerdo con la realización periódica del reporte de cartera morosa que permita la toma de decisiones respecto a la planificación de nuevas estrategias de recuperación de crédito.

Tabla 2

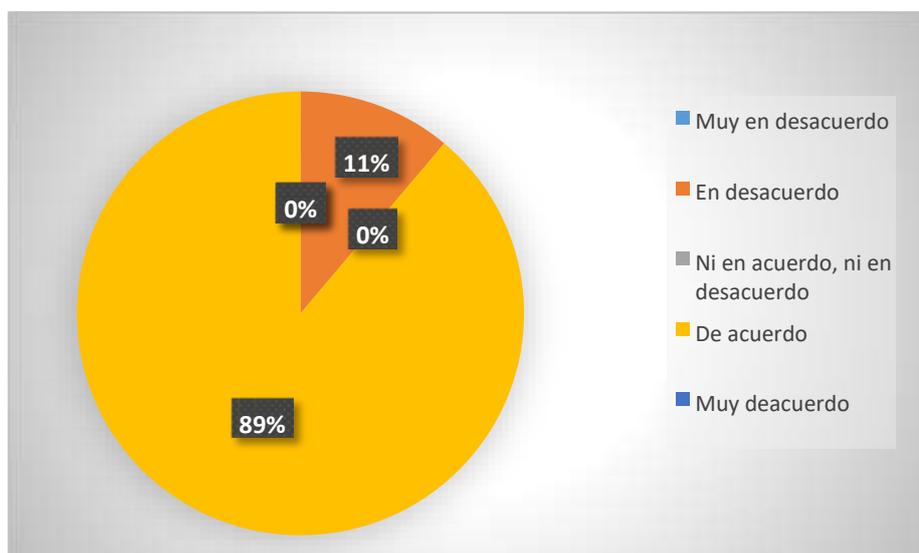
Conformidad con la existencia de un plan estratégico de cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	89%
Muy de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 2

Conformidad con la existencia de un plan estratégico de recuperación de cartera morosa



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Un 89 % de los encuestados confirman que la financiera Confianza cuenta con un plan estratégico para la recuperación de créditos, con el fin de gestionar acciones de cobranza con el objetivo de reducir la cartera morosa.

Tabla

3

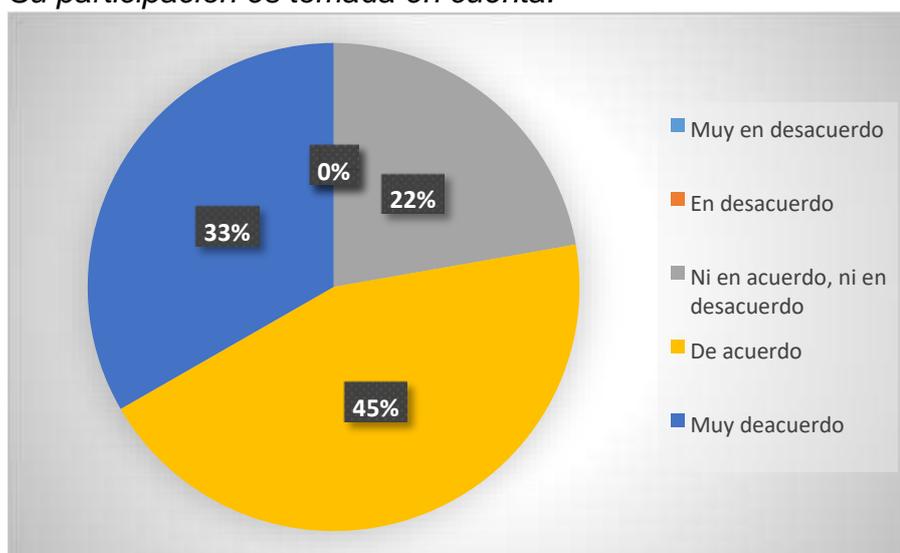
Su participación es tomada en cuenta en la planificación de nuevas estrategias.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	2	22%
De acuerdo	4	44%
Muy de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 3

Su participación es tomada en cuenta.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Alrededor del 78 % de investigados afirman estar de acuerdo con que sus aportes y opiniones son tomadas en cuenta durante la planificación de las estrategias de recuperación de crédito, con la finalidad de que estas sean más efectivas al recoger la experiencia de campo.

Tabla

Tabla 4:

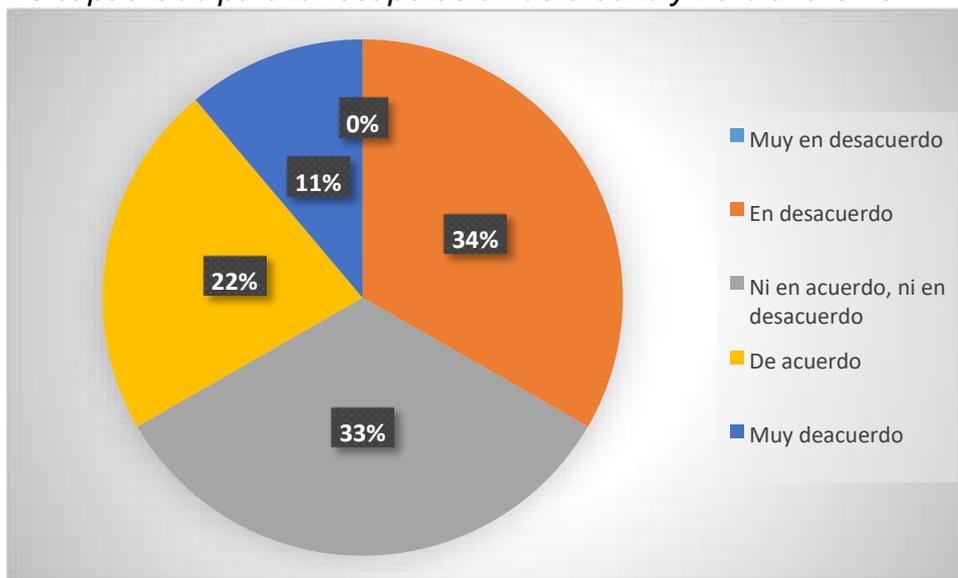
Es capacitado por la financiera en estrategias de cobranza y trato al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	33%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3	33%
De acuerdo	2	22%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 4

Es capacitado para la recuperación de crédito y trato al cliente



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Respecto a esta pregunta se obtiene que las respuestas de los investigados dividen a la población en tercios; el primero sostiene estar de acuerdo con que la financiera considera capacitarlos en los temas referidos. El segundo, se muestra disconforme con la pregunta y considera que no es capacitado por la empresa respecto a los temas en mención. El último tercio se muestra indiferente o no participa del tema.

5:

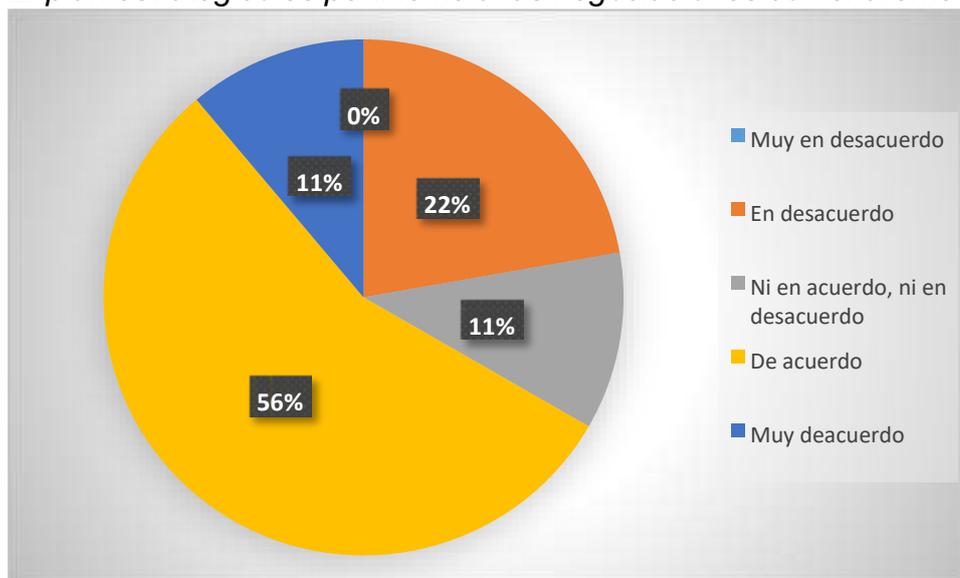
El plan es pertinente a la negociación con el deudor.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	1	11%
De acuerdo	5	56%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 5

El plan estratégico es pertinente a las negociaciones con el cliente deudor



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Al menos el 67 % de los encuestados se muestra de acuerdo con el hecho de que el plan estratégico actual es acorde y pertinente con las negociaciones con el cliente deudor. Es importante considerar la pertinencia de acciones de cobranza con el buen trato al cliente y a la disposición que tiene el cliente por pagar su deuda.

Tabla 6:

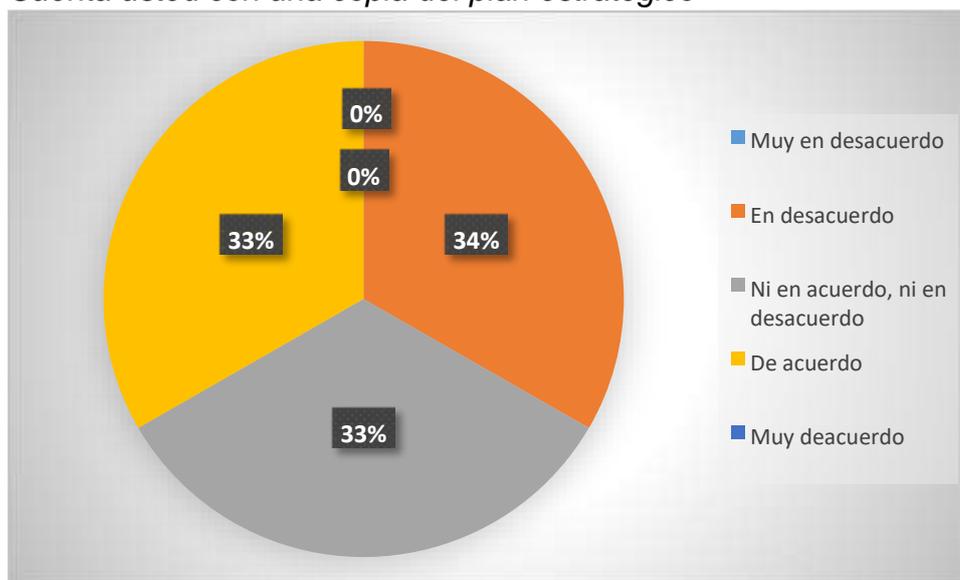
El trabajador cuenta con una copia del plan estratégico.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	33%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3	33%
De acuerdo	3	33%
Muy de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 6

Cuenta usted con una copia del plan estratégico



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Respecto a la pregunta se encuentra con una opinión igualadas en tercios; el primer tercio afirma no contar con una copia del documento. El segundo se muestra indiferente a la pregunta, mientras que el tercero afirma contar con la copia del documento. Lo que refleja que solo un grupo de los encuestados tiene acceso al documento.

Tabla**7:**

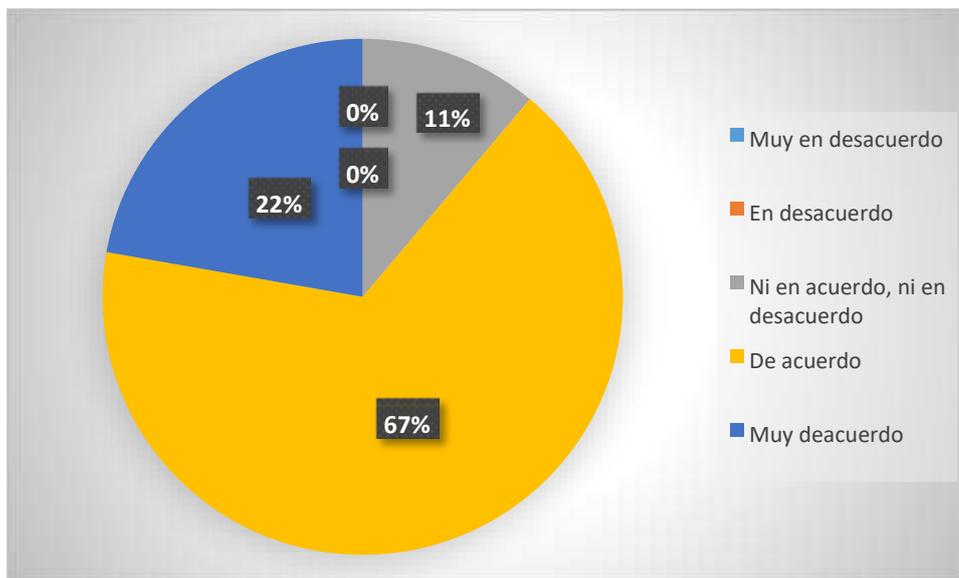
El trabajador está capacitado para acciones de cobranza y sus principios fundamentales

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	1	11%
De acuerdo	6	67%
Muy de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 7

Está capacitado para realizar actividades de cobranza y conoce los principios de la misma



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Casi el 90 % de los consultados afirman tener conocimientos de procedimientos de cobranza, así como de conocer sus principios. Esta información es de gran importancia, ya que revela que casi la totalidad de los empleados están preparados para realizar esta actividad.

Tabla 8:

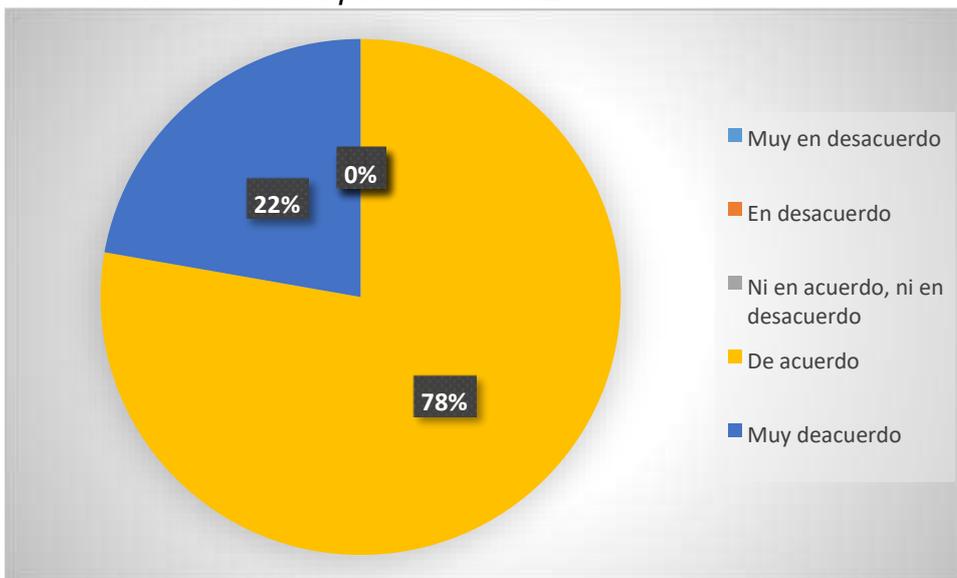
El trabajador tiene cualidades para la cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	7	78%
Muy de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 8:

Usted tiene cualidades para la cobranza



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 100 % de los trabajadores consultados tiene cualidades y aptitudes para realizar procesos y acciones de cobranza. Lo que se convierte en una fortaleza y oportunidad para la financiera.

**Tabla
9**

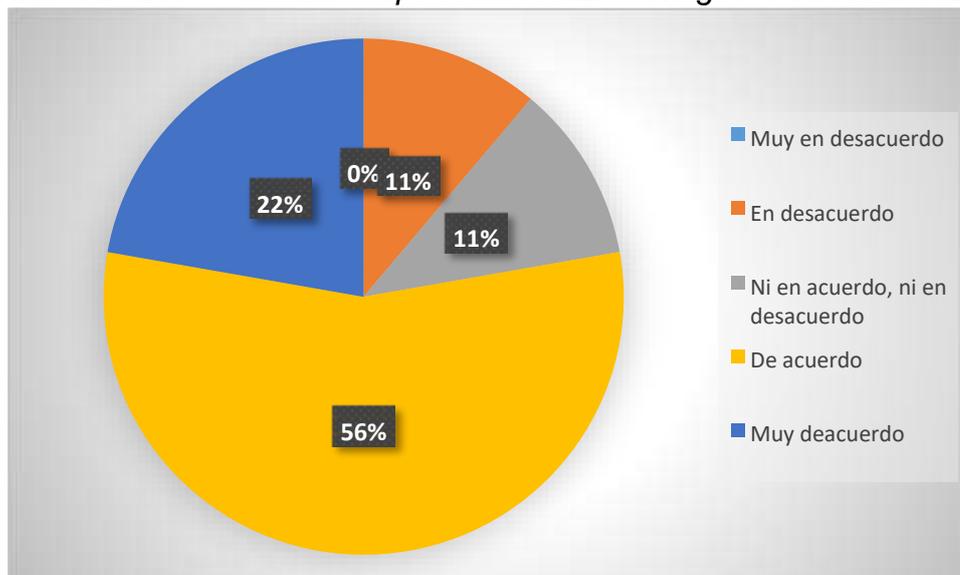
El trabajador es estimulado por su efectividad en la cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	1	11%
De acuerdo	5	56%
Muy de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 9

Usted recibe estímulos después de realizar una gestión de cobranza efectiva



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Alrededor del 78 % de los consultados se muestran conformes y afirman recibir estímulos por realizar una gestión de cobranza efectiva. Queda demostrado que la estrategia de estímulos y recompensas es una manera de motivar a los empleados a fin de que realicen con efectividad su trabajo.

Tabla 10:

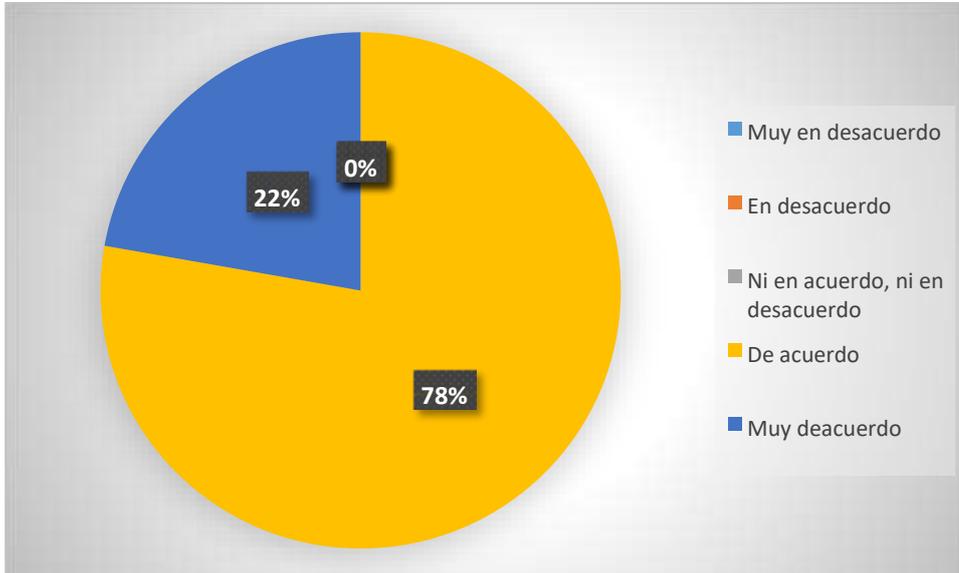
El trabajador está conforme con los reportes periódicos de la cartera morosa.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	7	78%
Muy de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 10

Usted está conforme con reportes periódicos de cartera morosa con fines de innovar estrategias



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

La totalidad de los trabajadores se muestran conformes a la elaboración de reportes periódicamente con fin de fuente de información para el planteamiento o innovación de estrategias de cobranza.

**Tabla
11**

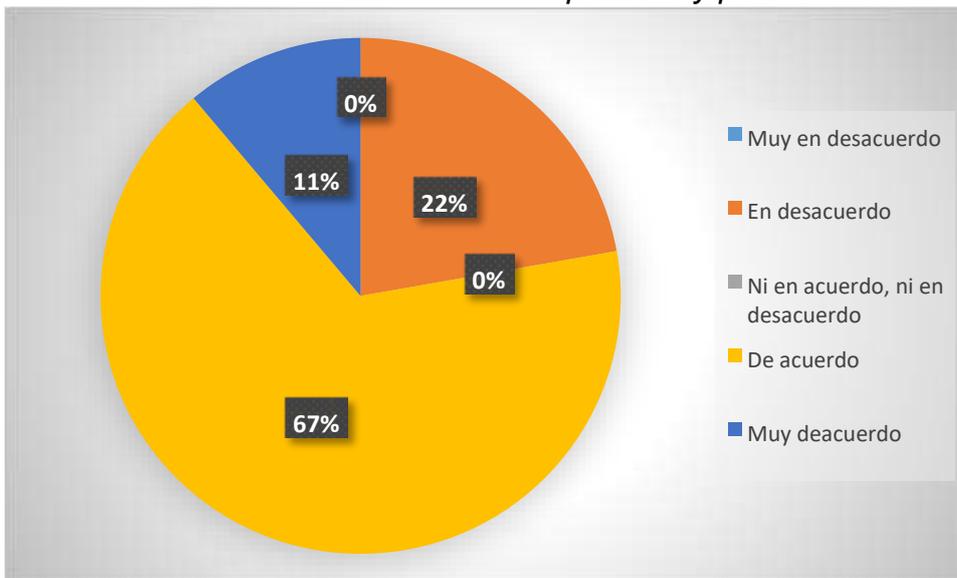
La financiera cuenta con el manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	6	67%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 11

La financiera cuenta con el manual de políticas y procedimientos de cobranza



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 78 % de los encuestados afirman que la financiera cuenta con el manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera. La aplicación de este manual permite guiar y mejorar la recuperación de cartera reduciendo el índice de morosidad de la financiera.

**Tabla
12**

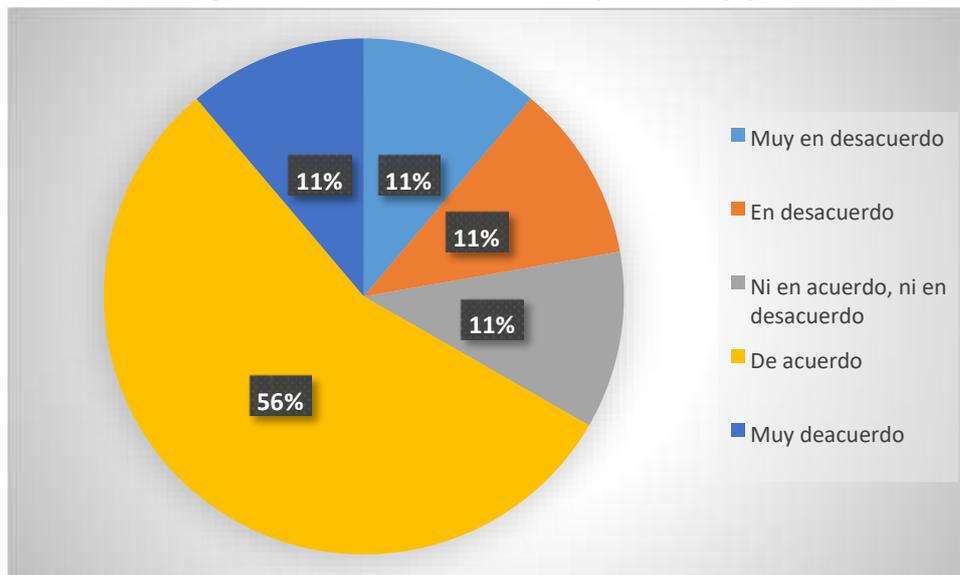
El trabajador conoce y cuenta con el manual de políticas y procedimientos de recuperación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	1	11%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	1	11%
De acuerdo	5	56%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 12

Usted conoce y cuenta con el manual de políticas y procedimientos



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Al menos el 67 % de la muestra afirma conocer y contar con el manual de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera. Este factor es importante ya que permite conocer las normas y lineamientos de los procesos de cobranza que realiza la financiera.

Tabla 13

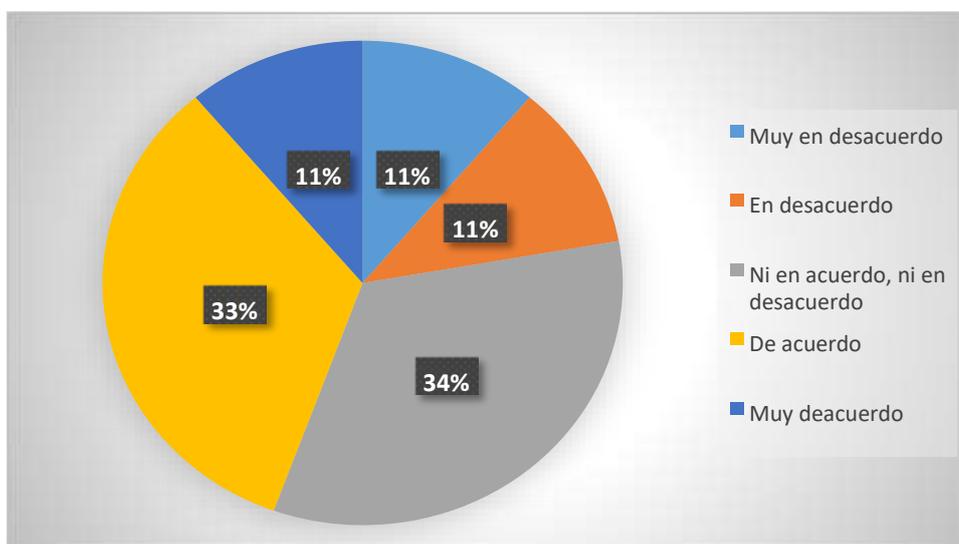
El plan estratégico de cobranza se ajusta al manual de políticas y procedimientos.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	1	11%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3	33%
De acuerdo	3	33%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 13

Cree usted que el plan estratégico de cobranza se ajusta al manual de políticas y procedimientos



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Al menos el 44 % de los consultados afirman decir que el plan estratégico de cobranza se ajusta pertinentemente al manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera. Un 34 % se muestra indiferente a la pregunta, hecho que debe ser considerado por la propuesta debido a la importancia que el trabajador debe estar en contacto con estos documentos.

Tabla

14

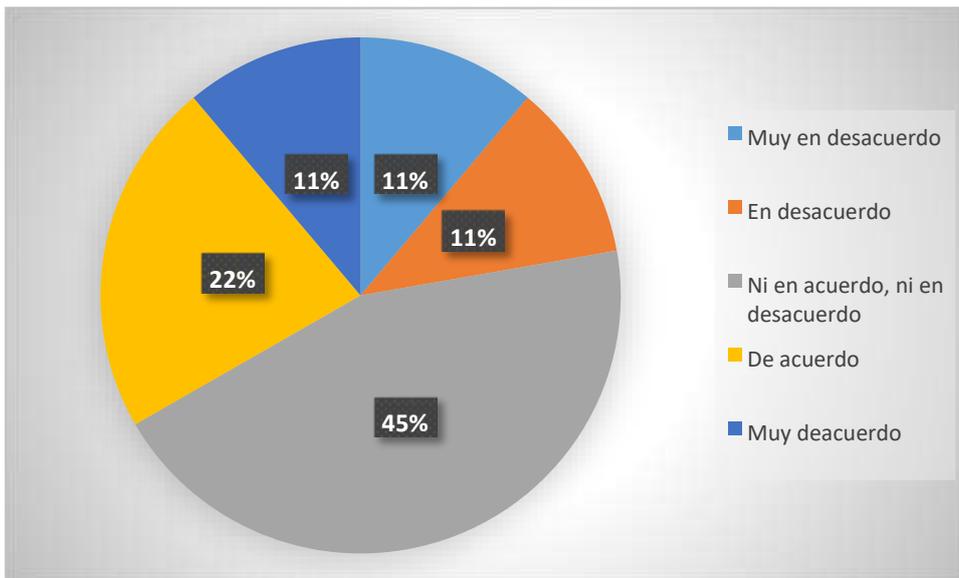
Las políticas y procedimientos son pertinentes a la actividad de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	1	11%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	4	44%
De acuerdo	2	22%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 14

Cree que las políticas y procedimientos del manual son pertinentes a la actividad de cobranza



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 45 % de los trabajadores consultados se muestra indiferente al hecho de que las políticas y procedimientos son pertinentes a las actividades de cobranza. De los restantes, el 33 % responde afirmativamente a la respuesta, las políticas y procedimientos son pertinentes a las actividades de cobranza.

Tabla 15

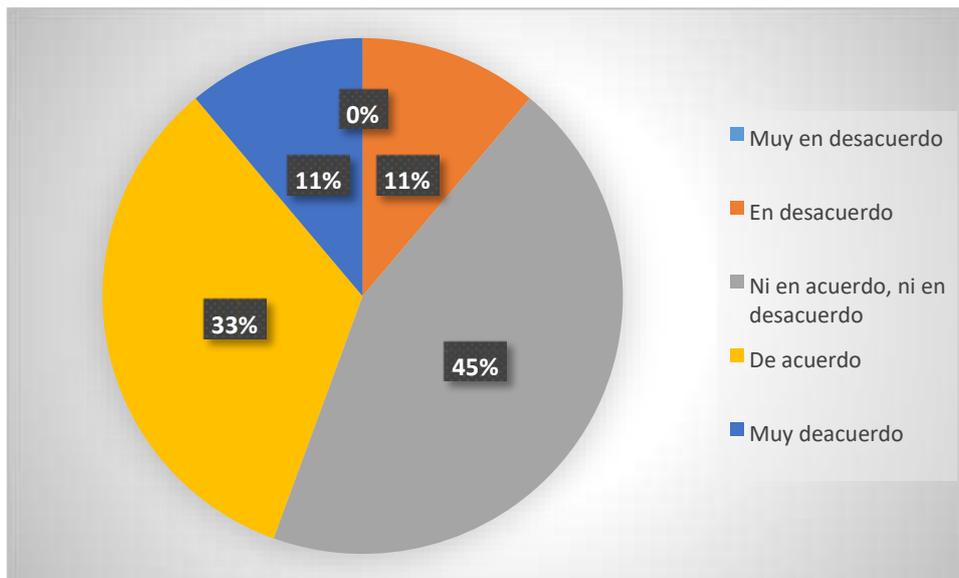
Los asesores de crédito y las sanciones

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	4	44%
De acuerdo	3	33%
Muy de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 15

Cree que es pertinente la sanción al asesor con alto nivel de cartera morosa



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 44% de los encuestados opina que debe haber sanción para el asesor que presente mayor nivel de cartera morosa. Igual porcentaje de consultados se muestra indiferente a la pregunta.

Tabla

16

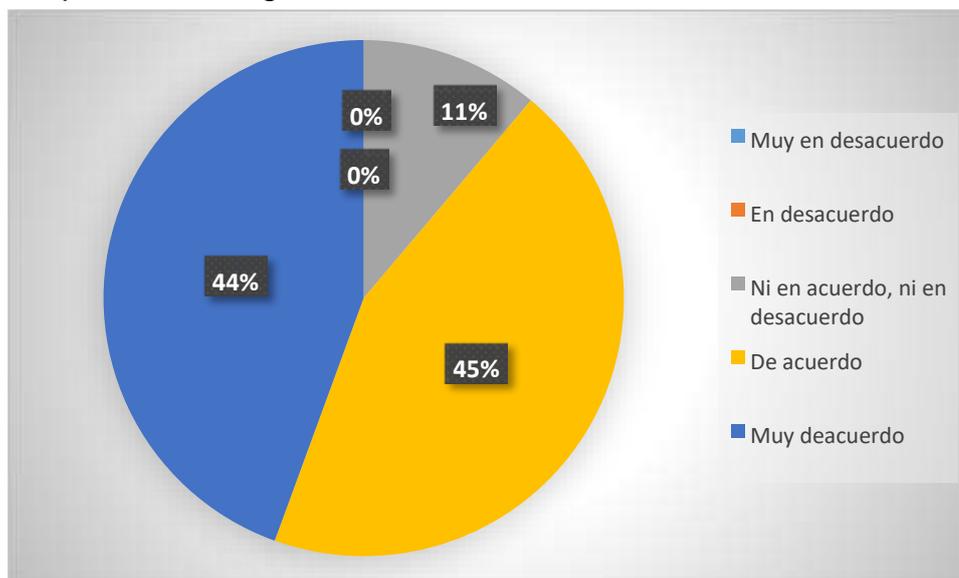
El control y seguimiento de la cartera del asesor es favorable a la reducción de la cartera morosa

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	1	11%
De acuerdo	4	44%
Muy desacuerdo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 16

Aceptación del seguimiento de la cartera del asesor



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Alrededor del 90 % de los consultados muestran su conformidad con el monitoreo y seguimiento a la cartera de cada asesor a fin de manejar información del índice de morosidad y prever su incremento.

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES CON MORA DE LA FINANCIERA

Tabla 17

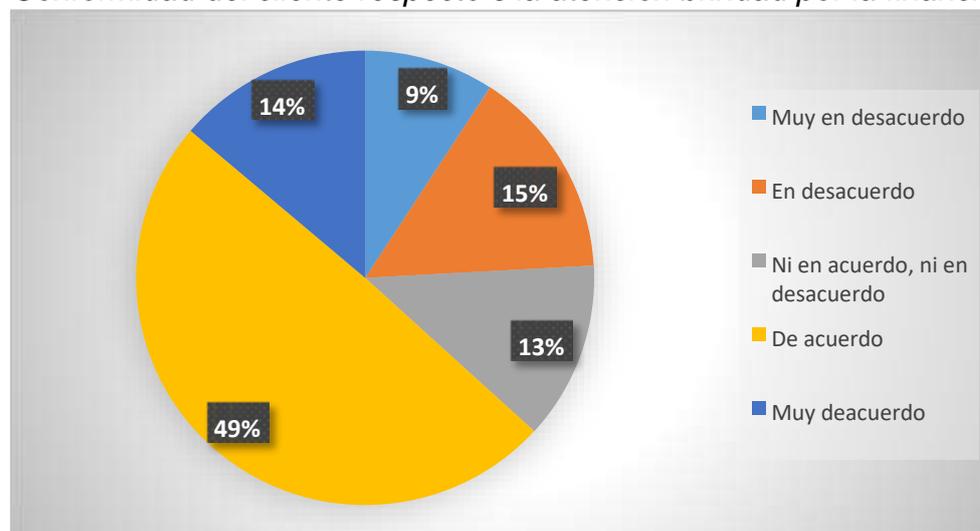
Conformidad del cliente respecto a la atención brindada por la financiera.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	9%
En desacuerdo	13	15%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	11	13%
De acuerdo	43	49%
Muy de acuerdo	12	14%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 17

Conformidad del cliente respecto a la atención brindada por la financiera.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 63 % de los clientes encuestados muestran su conformidad con la atención brindada por la financiera al momento de acudir para la solicitud de un crédito, frente a un 24% que opina lo contrario.

Tabla

18

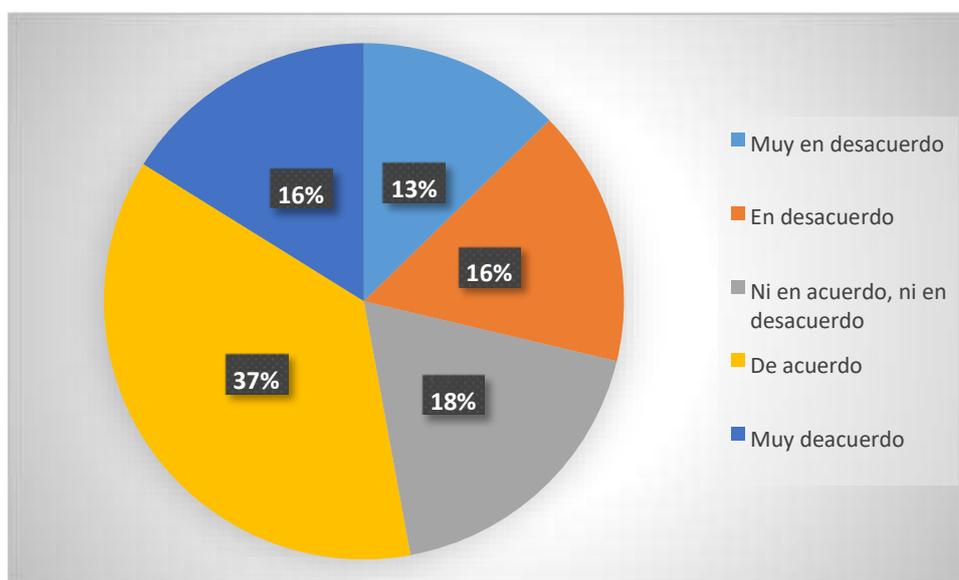
El cliente es informado adecuadamente acerca de la forma de pago a la firma del contrato

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	14	16%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	16	18%
De acuerdo	32	37%
Muy de acuerdo	14	16%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 18

El cliente es informado adecuadamente acerca de la forma de pago a la firma del contrato



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Alrededor del 53 % de los clientes en cuestión, manifiestan haberse informado adecuadamente acerca de la forma de pago al momento de firmar el contrato de crédito obtenido.

Tabla 19

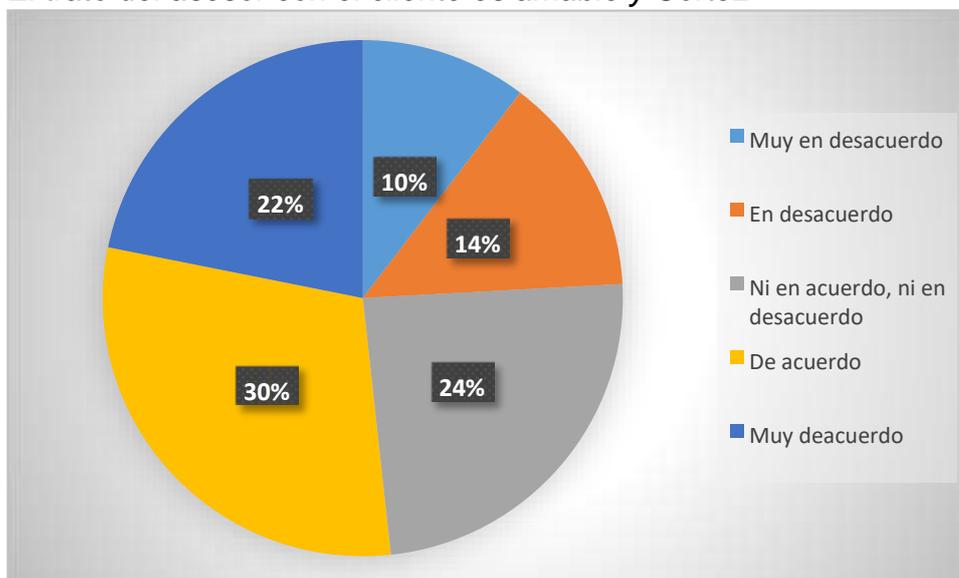
El trato del asesor con el cliente es amable y Cortez

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	9	10%
En desacuerdo	12	14%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	21	24%
De acuerdo	26	30%
Muy desacuerdo	19	22%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 19

El trato del asesor con el cliente es amable y Cortez



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Más del 50 % de los clientes encuestados afirman y muestran su conformidad con el trato obtenido desde el asesor de la financiera, calificándolo de amable y cortés.

Tabla

20

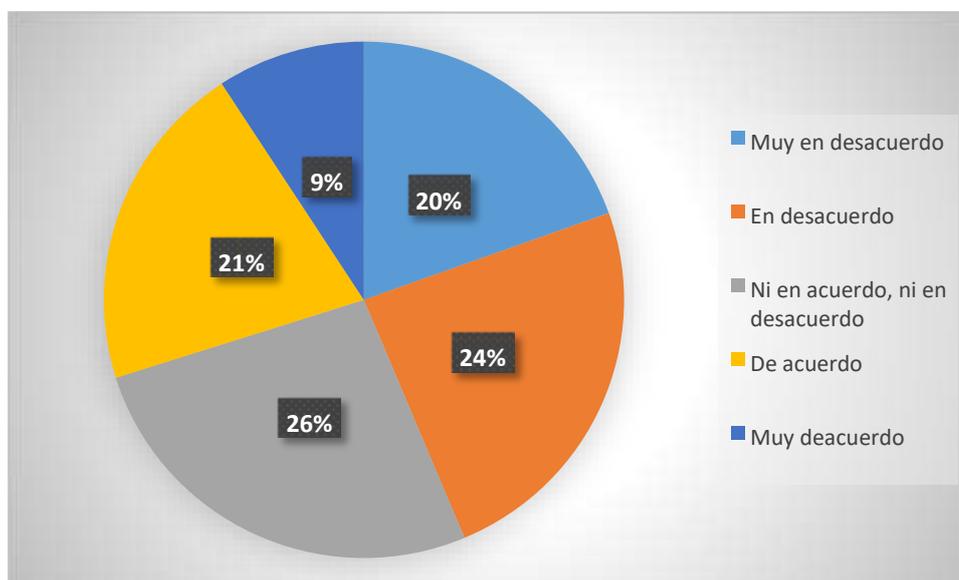
El cliente reconoce haberse atrasado en el pago de su cuota por falta de liquidez

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	20%
En desacuerdo	21	24%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	23	26%
De acuerdo	18	21%
Muy desacuerdo	8	9%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 20

El cliente reconoce haberse atrasado en el pago de su cuota por falta de liquidez



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Del gráfico se observa que al menos el 44% de los clientes consultados respondieron y manifiestan no haberse atrasado en el pago de su cuota por falta de liquidez. Un 20% afirma que si lo hizo.

Tabla

21

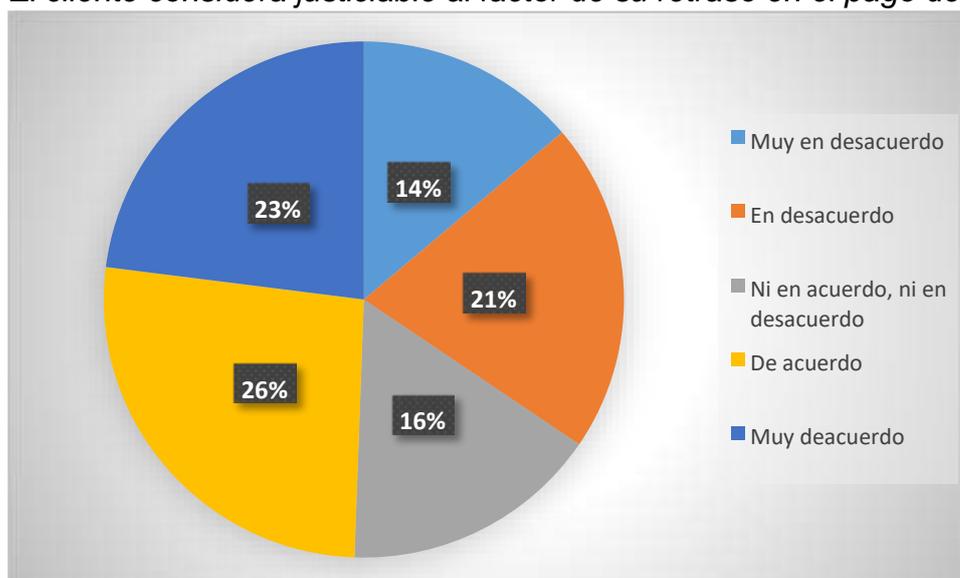
El cliente considera justificable al factor de su retraso en el pago de su cuota.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	14%
En desacuerdo	18	21%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	14	16%
De acuerdo	23	26%
Muy de acuerdo	20	23%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 21

El cliente considera justificable al factor de su retraso en el pago de su cuota.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Alrededor del 50% de los encuestados responden y consideran justificable el factor que les llevo a retrasarse en el pago de al menos unos cuota de su crédito otorgado.

Tabla

22

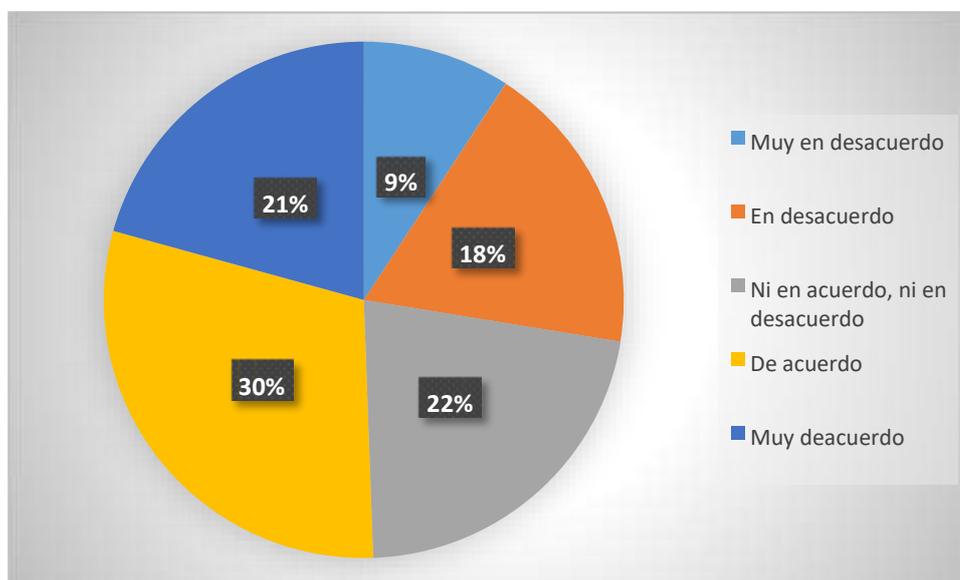
El cliente reconoce que las notificaciones por retraso son aceptables y justificadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	9%
En desacuerdo	16	18%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	19	22%
De acuerdo	26	30%
Muy de acuerdo	18	21%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 22

El cliente reconoce que las notificaciones por retraso son aceptables y justificadas.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 51 % de la muestra consultada dice reconocer que las notificaciones por retraso son justificadas y aceptables. Frente a un 27% que dice lo contrario.

Tabla 23

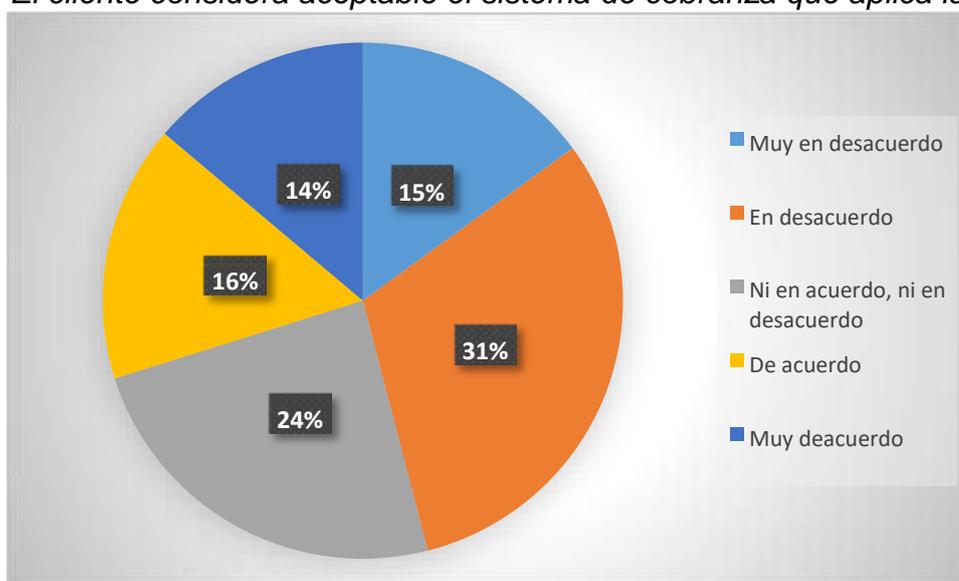
El cliente considera aceptable el sistema de cobranza que aplica la financiera.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	15%
En desacuerdo	27	31%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	21	24%
De acuerdo	14	16%
Muy de acuerdo	12	14%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 23

El cliente considera aceptable el sistema de cobranza que aplica la financiera.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 46 % de los investigados responden y muestran su disconformidad con el sistema de cobranza que aplica la financiera Confianza S.A. de Chota, considerándolo no aceptable. Solo el 30% dice lo contrario.

Tabla

24

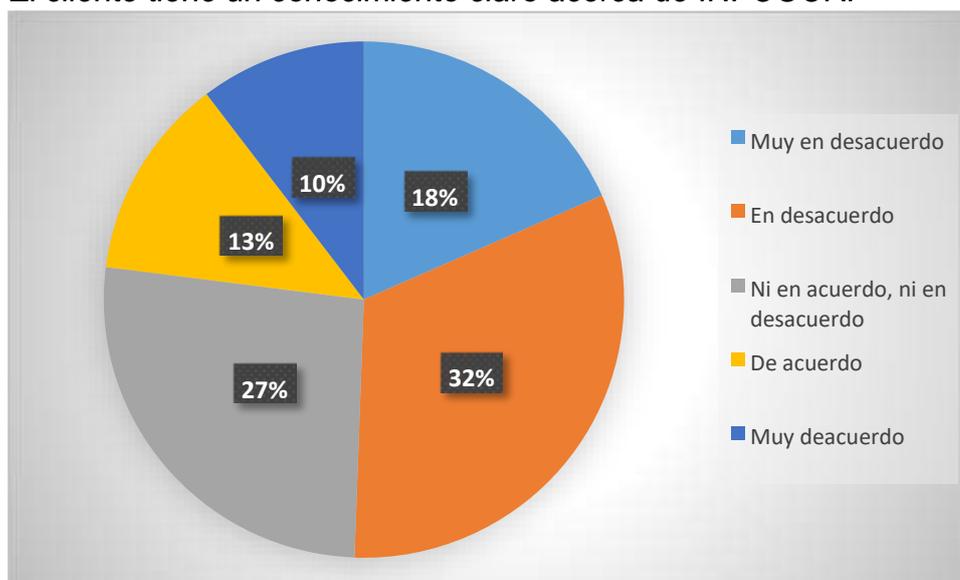
El cliente tiene un conocimiento claro acerca de INFOCORP

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	18%
En desacuerdo	28	32%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	23	26%
De acuerdo	11	13%
Muy de acuerdo	9	10%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 24

El cliente tiene un conocimiento claro acerca de INFOCORP



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 58 % de la muestra consultada confirma estar informado y conocer acerca de INFOCORP. En tanto, un 27 % se muestra indiferente a la pregunta y solo un 23 % dice estar muy bien informado.

Tabla 25

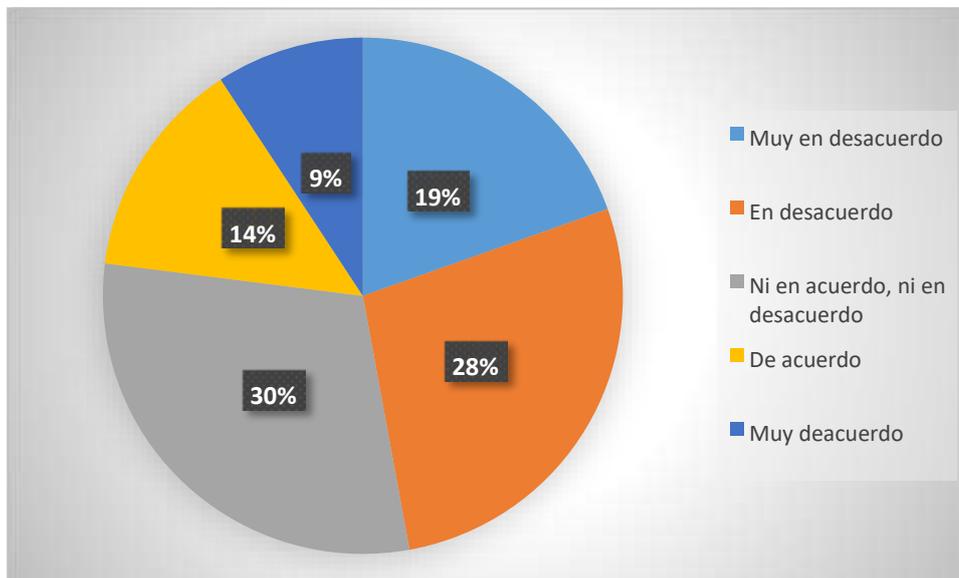
El cliente reconoce haber sido informado que al no pagar su crédito no podrá solicitar otro en cualquier otra financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	17	20%
En desacuerdo	24	28%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	26	30%
De acuerdo	12	14%
Muy desacuerdo	8	9%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 25

El cliente reconoce haber sido informado que al no pagar su crédito no podrá solicitar otro en cualquier otra financiera



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Al menos el 37% de los clientes consultados manifiestan no haber sido informados que, al no pagar su crédito no podrán solicitar otro en cualquier otra financiera incluida financiera Confianza S.A. Chota.

Tabla 26

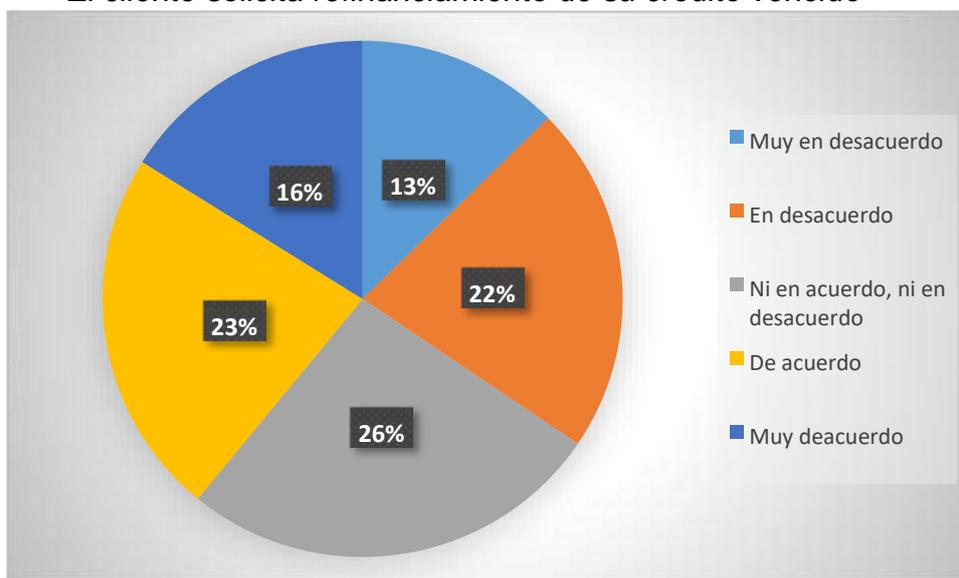
El cliente solicita refinanciamiento de su crédito vencido

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	19	22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	23	26%
De acuerdo	20	23%
Muy desacuerdo	14	16%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 26

El cliente solicita refinanciamiento de su crédito vencido



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Alrededor del 39% de los clientes consultados manifiestan haber acudido a la financiera Confianza de Chota con la finalidad de buscar refinanciar si crédito otorgado. El 35 % dice lo contrario.

Tabla 27

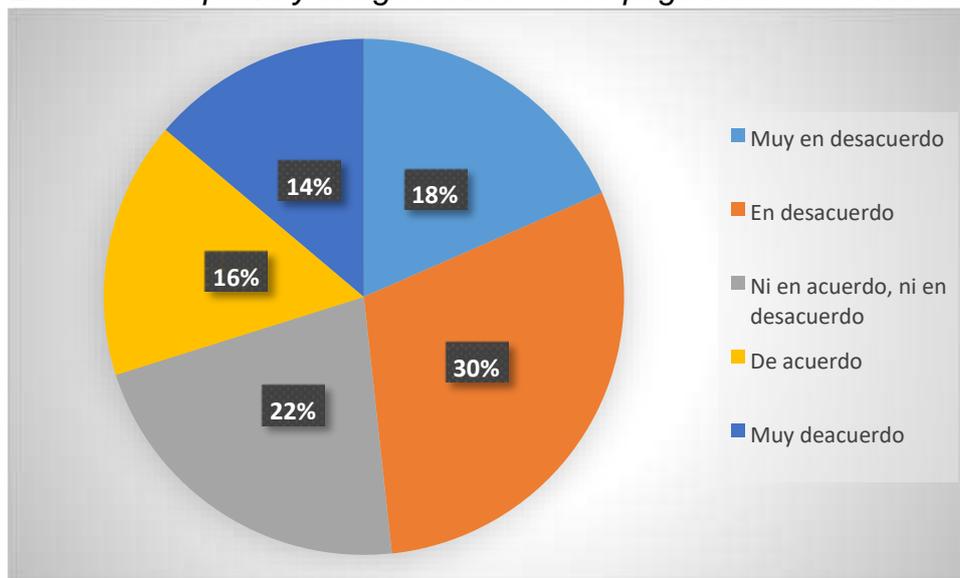
La financiera prevé y otorga facilidades de pago retrasado a los sus clientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	18%
En desacuerdo	26	30%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	19	22%
De acuerdo	14	16%
Muy desacuerdo	12	14%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 27

La financiera prevé y otorga facilidades de pago retrasado a los sus clientes.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

El 48 % de los consultados responde que la financiera si otorga facilidades de pago por créditos atrasados frente al 30 % que afirma no gozar de estas facilidades. Mientras que un 22 % se mantiene indiferente a la pregunta.

Tabla 28

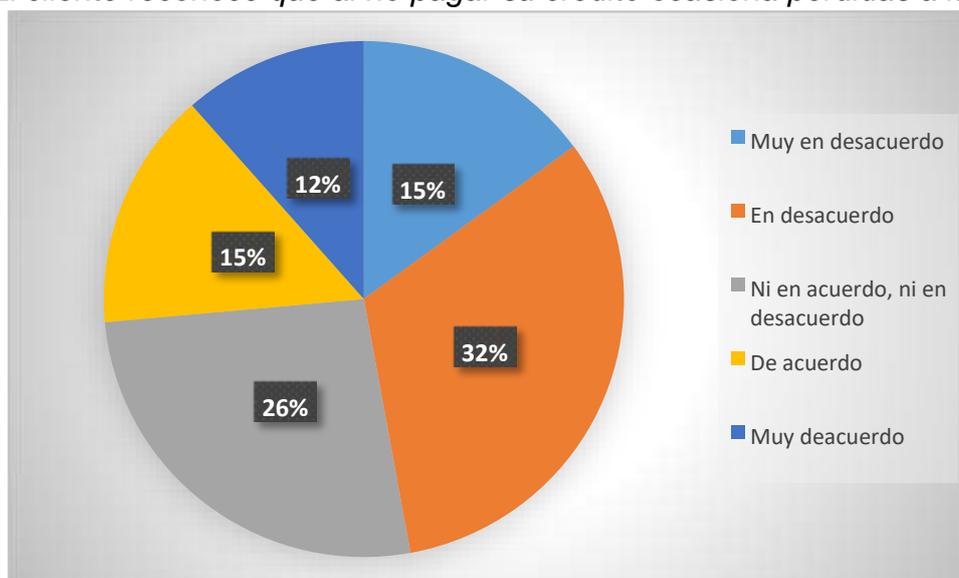
El cliente reconoce que al no pagar su crédito ocasiona pérdidas a la financiera.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	15%
En desacuerdo	28	32%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	23	26%
De acuerdo	13	15%
Muy desacuerdo	10	11%
Total	87	100%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 28

El cliente reconoce que al no pagar su crédito ocasiona pérdidas a la financiera.



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Ante la pregunta, el 47 % de los encuestados no reconoce generarle pérdidas a la financiera al no cumplir el pago de su crédito atrasado. Sin embargo, cabe resaltar que hay un 27 % de los consultados que reconoce las pérdidas que genera a la financiera por el monto adeudado y por concepto de gastos logísticos de cobranza.

ANÁLISIS DOCUMENTAL

Tabla 29:

Composición de la cartera de financiera confianza

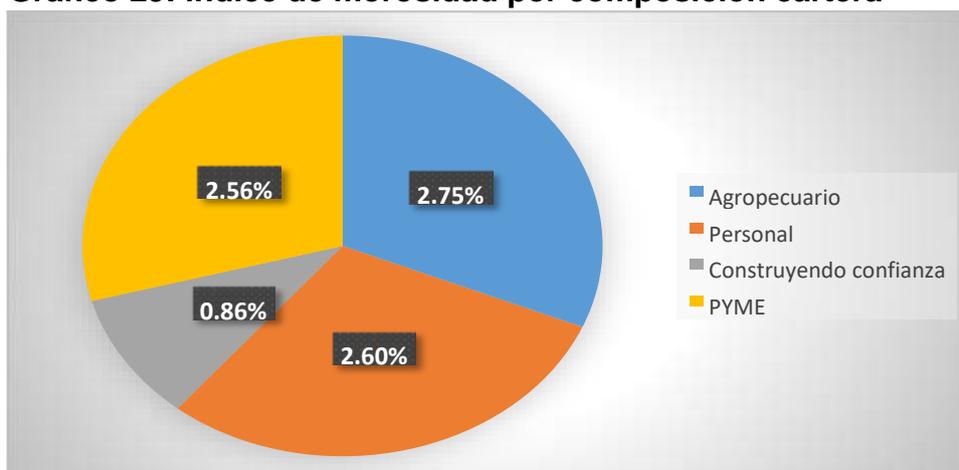
COMPOSICIÓN CARTERA
Agropecuario
Comercial
Convenio
Personal
Vivienda
Construyendo confianza
PDM
PYME
Otros

Tabla 30: Índice de morosidad por composición cartera

COMPOSICIÓN CARTERA	Cartera crédito vigente	de Cartera morosa	Índice de morosidad
Agropecuario	4.793.000	131703	2,75%
Personal	147.000	3824	2,60%
Construyendo confianza	981.000	8477	0,86%
PYME	18.846.407	483381	2,56%
TOTAL	24.767.407	627385	2,53%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Gráfico 29: Índice de morosidad por composición cartera



Fuente: Investigación de campo, junio 2017

Del gráfico describimos que el mayor índice de morosidad se concentra en el sector Agropecuario, siendo este el 2,75 % que acumula una mora de S/. 131703.00 respecto a cartera de crédito vigente ascendente a S/. 4.793.000.00. En segundo plano y con el 2,6. % de índice de morosidad se encuentra en el sector de crédito personal con una mora acumulada de S/. 3824.00 respecto a su cartera de crédito vigente ascendente a S/. 147.000.00. Otro índice similar se concentra en el sector de créditos a PYME siendo este de 2.56 % cuya mora acumulada es de S/. 483381.00 respecto a una cartera de crédito de S/. 18.846.407.00. El índice de morosidad total financiera Confianza, a mayo del 2017 es del 2,53% con una mora acumulada de S/. 627385.00 teniendo como cartera de crédito un total de S/. 24.767.407.00.

Tabla 31: Ratio de Rentabilidad

DESCRIPCIÓN	AÑO 2016			AÑO 2017				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
INGRESOS (COLOCACIONES)	4780000	4650000	4930000	4800000	4440000	4850000	4670000	4790000
UTILIDAD OPERATIVA NETA	152000	149000	138000	113000	72000	158000	76000	134000
RATIO DE RENTABILIDAD	3,18%	3,20%	2,80%	2,35%	1,62%	3,26%	1,63%	2,80%

Fuente: Investigación de campo, junio 2017

a. **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados que se han obtenido luego de realizar la consolidación de los datos de gráficos y tablas se describen a continuación.

Respecto al plan estratégico de cobranza que aplica la financiera hasta antes de la presente investigación; el 89 % de los trabajadores (gráfico 02) afirman que la financiera cuenta con este documento. En su elaboración, el 100% del personal encuestado (gráfico 01) afirma que se toma en cuenta los reportes periódicos de cartera vencida y el 78% de los mismos (gráfico 03) dicen ser tomadas sus sugerencias para la implementación de las estrategias. Además, el 55 % del personal encuestado (gráfico 04) dice ser capacitado por la financiera respecto al documento y las estrategias de cobranza. Así mismo, el 67 % (gráfico 05) opina que dicho documento es claro y pertinente para aspectos de negociación con el cliente. Finalmente, solo el 33 % (gráfico 06) dice contar con una copia del mismo.

En cuanto a la aptitud del personal para realizar actividades de cobranza y las cualidades que posee, se tiene como resultado que es de importancia el sistema de reconocimiento y recompensa que aplica la financiera sobre la buena gestión en la cobranza que estos realizan, siendo participe de este incentivo, a la fecha de investigación, el 78 % (gráfico 09)

En los siguientes gráficos se observa como resultado que es importante que la financiera cuente con un manual de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera, ya que sirve de guía y establece los lineamientos de las actividades de cobranza. Además, de ser referente para la planificación de las estrategias que aplican en las diferentes campañas de barrido de mora.

Respecto a las negociaciones con el cliente para el pago de su deuda se encuentran limitaciones como;

- La ubicación geográfica del domicilio del cliente, que muchas veces es muy retirado y con acceso dificultoso y que, en consecuencia, al monto por cobrar, no equipara los costos invertidos.
- Un alto porcentaje (gráfico 27) desconoce que al no pagar su crédito en la financiera no puede acceder a otro en cualquier otra financiera.

Además, alrededor del 73 % (gráfico 28) desconoce que al no pagar su crédito le genera pérdidas a la financiera.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después del análisis y discusión correspondiente se concluye:

- a) La financiera planifica estrategias para la recuperación de crédito vencido en sus diferentes categorías, teniendo éxito en la ejecución de la mayoría de estas. Sin embargo, descuida factores que son esenciales para asegurar un logro mayor en la reducción de la cartera morosa. Factores como son; la capacitación de todo el personal inmerso en los procesos de barrido de mora, control en el proceso de evaluación crediticia ante la solicitud de un crédito, el monitoreo y seguimiento de los créditos otorgados, entre otros.
- b) El sistema de reconocimiento y recompensa que aplica sirve como estímulo y motivación a los trabajadores, generando un impulso anímico y personal a la consecución de las metas propuestas por cada uno de ellos.
- c) Los factores identificados y que deben ser reforzados y/o repotenciados sirven de base para el planteamiento de la presente propuesta y que a corto o mediano plazo logrará alcanzar su propósito, el reducir la cartera morosa.

Recomendaciones

Dadas las conclusiones, se recomienda:

- a) Establecer cronogramas de capacitaciones acerca de estrategias de cobranza y comunicación con el cliente de cartera morosa. Lo que potenciaría una fortaleza en los trabajadores encargados de esta actividad.
- b) Es importante valorar los logros y éxitos de los empleados ya que esto desarrollara confianza en ellos. Demostrado esta que, la productividad del empleado es mayor cuando es motivado y estimulado por los logros alcanzados. Plantear estrategias de seguimiento y guía de aquellos que no son beneficiarios con tal que alcancen sus logros y sean premiados por ello.
- c) Implementar la presente propuesta ya que permitirá reforzar los puntos y factores identificados como débiles en la presente investigación. Como son, estrategias de prevención de futuras moras, comunicación y negociación con el cliente a fin de orientarlo en la paga de su crédito vencido.

Bibliografía

- ACCIÓN International Headquarters. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. *Acción InSight*, 5.
- Barzallo Salazar, G. R. (2015). *Modelo de gestión por procesos para reducir el indicador de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda.* Ambato.
- Capajaña Tinta, R. (2015). *Análisis de Impacto y Morosidad de los Créditos Mypes Otorgados al Sector Agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko – Madre de Dios: 2012 – 2014.* Madre de Dios.
- Cipriano Urtecho, K. E. (2016). *La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito - región Lambayeque – 2013.* Lambayeque.
- De Vicuña Ancín, J. M. (2012). *El Plan Estratégico en la Práctica* (3ª Edición ed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Gitman. (2003). *Políticas de Cobranza.*
- Macedo Condori, G. (20 de Junio de 2014). *Seminario Taller "Gestion del Sistema Financiero".* Seminario Taller, Cusco, Cusco, Perú.
- Mejía Bustos, V. H. (2015). *Control de la morosidad como estrategia para mejorar el nivel de rentabilidad en la financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz periodo 2012.* Chimbote.
- Ospina Sardi, J. (22 de mayo de 2013). <http://lanota.com/>. Obtenido de <http://lanota.com/index.php/CONFIDENCIAS/Aumento-la-morosidad-de-la-carteracrediticia-en-Colombia.html>
- Sacón Moreira, M. V. (2013). *Propuesta para Reducir la Cartera Vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar a Partir de un Estudio Socioeconómico.* Calceta.
- Sánchez Morillo, M. J. (2014). *Estrategias financieras de crédito y cobranza para la cooperativa Pilahuin Tio Limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad.* Ibarra.

ANEXO 1

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES

OBJETIVO: La presente encuesta tiene por finalidad recabar información que permita diagnosticar el estado actual de la cartera morosa en Financiera Confianza S.A. Chota, 2017.

INSTRUCCIONES: Esta entrevista tiene como finalidad recolectar datos sobre estrategias de recuperación de cartera morosa que incurren en cada fase, a fin de disponer de un marco de referencia, por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad.

1. Financiera Confianza S.A. Chota realiza periódicamente el reporte de cartera morosa con fines de plantear estrategias para la recuperación de créditos.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

2. Financiera Confianza S.A. Chota cuenta con un plan estratégico de recuperación de créditos para contrarrestar la morosidad.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

3. Su participación es tomada en cuenta en la jornada de planificación de las estrategias para la recuperación de créditos.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

4. Es capacitado por Financiera Confianza S.A. Chota en cuanto al plan de estrategias de recuperación de crédito y trato al cliente

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

5. El plan estratégico es claro y pertinente e incluye técnicas innovadoras en la negociación con el cliente deudor.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

6. Cuenta con una copia del plan estratégico para la recuperación de la cartera morosa.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

7. La información que usted maneja acerca del tipo de cobranza es clara y precisa. Así mismo, de sus principios fundamentales.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

8. Usted se considera una persona apta y con cualidades para realizar jornadas de cobranza.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo

Muy de acuerdo

9. Usted es retribuido con estímulos después de haber realizado una buena gestión de la recuperación de la cartera morosa.

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni

De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo

Muy de acuerdo

10. Considera usted importante la realización de reportes periódicos de la cartera morosa para innovar o establecer nuevas estrategias de recuperación de cartera morosa.

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni

De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo

Muy de acuerdo

11. Financiera Confianza S.A. Chota cuenta con el Manual de Políticas y Procedimientos de recuperación de cartera.

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni

De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo

Muy de acuerdo

12. La información que usted maneja acerca del Manual de Políticas y Procedimientos es clara y precisa.

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni

De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo

Muy de acuerdo

13. Considera usted que el plan estratégico de cobranza se ajusta a lo que estipula el manual de políticas y Procedimientos de recuperación de cartera.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

14. Considera que las políticas y procedimientos establecidos en el manual son pertinentes a la actividad e cobranza.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

15. Considera usted pertinente las sanciones para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

16. Considera usted que el control y seguimiento de la cartera de cada asesor de negocios es favorable a la reducción de la morosidad de los clientes.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

ENCUESTA APLICADA A CLIENTES

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "x" la(s) respuesta(s) que mejor indique(n) su opinión.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin de que sus respuestas los más precisas y honestas posible.

1. Usted se muestra conforme con la atención brindada por Financiera Confianza S.A. Chota y con el tipo de crédito otorgado.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

2. Usted fue informado adecuadamente de la forma de pago al momento de firmar el contrato de su crédito y de las consecuencias de su incumplimiento.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

3. Califica Usted de amable y cortés la comunicación y trato con su asesor de negocio.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

4. Reconoce usted haberse atrasado, alguna vez, en el cronograma de pago de su crédito por falta de liquidez.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

5. Considera que la causa de retraso en el cumplimiento de su cronograma de pago fue justificable e impostergerable.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

6. Considera que las notificaciones que aplica Financiera Confianza S.A. Chota, por retraso, son aceptables y justificadas.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

7. Califica usted de aceptable y pertinente el sistema de cobranza por mora que aplica la Financiera Confianza S.A. Chota.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

8. La información que maneja acerca de la central de riesgo (INFOCORP) es clara y precisa.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

9. Fue informado usted que al no pagar parte o total de su crédito no podrá a solicitar préstamo en cualquier entidad financiera.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

10. Al incurrir en retraso en el pago de su crédito vencido buscó mecanismos o refinanciamiento de la misma y así poder pagarla.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

11. Considera que Financiera Confianza S.A. Chota tiene previsto los retrasos y da facilidades de pago a los clientes.

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo

12. Usted es informado que al presentar atraso en el pago de su crédito ocasiona pérdidas económicas y tiempo a la entidad financiera

Muy en desacuerdo Ni de acuerdo, ni De acuerdo

en acuerdo

En desacuerdo Muy de acuerdo