



**FACULTADA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO**  
**PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**TESIS**  
**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE**  
**RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR**  
**LA CARTERA MOROSA DE FINANCIERA**  
**CONFIANZA S.A, CHOTA, OCTUBRE 2016 MAYO,**  
**2017**  
**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR**  
**PÚBLICO**

**AUTORES:**

**Bach. Díaz Tarrillo, Ledy Magali.**

**Bach. Torres Agip Dilmer.**

**ASESOR:**

**Mg. Chanduvi Calderón, Wilder de la Cruz**

**Línea de Investigación:**

**Finanzas**

**Pimentel – Perú**

**2018**

Propuesta de Estrategias de Recuperación de Créditos para Reducir la Cartera  
Morosa de Financiera Confianza S.A., Chota, octubre 2016 mayo, 2017.

### **Aprobación de la Tesis**

---

**Dra. Cabrera Sánchez, Marilú Samalia**  
**Presidente de Jurado**

---

**Mg. Pórtela Vejarano, Huber Arnaldo**  
**Secretario(a) de Jurado**

---

**Mg. Chapoñan Ramírez, Edgard**  
**Vocal/Asesor de Jurado**

## **DEDICATORIA**

A nuestros queridos padres, por su valioso ejemplo, de lucha constante en la superación, en los instantes más complicados de nuestras vidas y porque gracias a ellos, hemos logrado dar un paso muy importante en nuestra vida profesional.

A nuestros queridos hermanos por su cariño, respeto, consideración y por su motivación para lograr nuestras metas trazadas.

A Dios, Ser Supremo por concedernos el don de la Vida, darnos la oportunidad y permitirnos culminar con éxito esta tarea emprendida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primera instancia a Dios por darnos salud y bienestar para lograr nuestros objetivos. En segundo lugar, a nuestros padres por el ánimo completo y la confianza depositada en el trayecto de nuestras vidas, por su amor, afecto y, sobre todo, por ser el ejemplo de perseverancia y honestidad. También a nuestros familiares y amistades por su apoyo moral y guía en la consecución de las metas a lo largo de la carrera. Finalmente, a la empresa FINANCIERA CONFIANZA S.A. sede Chota, por facilitar la información necesaria para realizar la presente investigación.

## **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 non-experimental 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.....	10
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.4.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.5.	LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.6.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1.1.	Antecedente Internacional.....	14
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	15
2.1.3.	Antecedentes Locales.....	17
2.2.	ESTADO DEL ARTE.....	17
2.3.	BASE TEÓRICA CIENTÍFICA.....	18
2.3.1.	Políticas de Crédito.....	18
2.3.2.	Políticas de Cobranza.....	18
2.3.3.	Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	19
2.3.4.	Criterios de Evaluación.....	19
2.3.5.	Otorgamiento de Crédito.....	20
2.3.6.	Estrategias.....	20
2.3.7.	Plan estratégico.....	20
2.3.8.	Estrategias de Recuperación de crédito.....	20
2.3.9.	Políticas y procedimientos para la cobranza exitosa de créditos morosos.....	21
2.3.10.	Estrategias de Gestión de Cobranzas.....	24
2.3.11.	Estrategias para prevenir de la Morosidad.....	25
2.3.12.	Morosidad.....	27
2.3.13.	Causas de la Morosidad.....	27
2.3.14.	Categorías de la Morosidad.....	28
2.3.15.	Sistema Financiero Peruano.....	29
2.4.	Definición de la terminología.....	32
3.1.1.	Tipo de investigación.....	34
3.1.2.	Diseño de la Investigación.....	34
3.1.	Población y Muestra.....	35
3.2.1.	Población.....	35
3.2.2.	Muestra.....	35
3.2.	Hipótesis.....	35

3.3.	<b>Variables</b> .....	35
3.4.	<b>Operacionalización</b> .....	37
3.5.	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos</b> .....	37
3.6.1	<b>Técnicas de recolección de datos</b> .....	37
3.6.2	<b>Instrumentos para la Recolección de Datos</b> .....	38
3.6.	<b>Procedimientoparalarecoleccióndedatos</b> .....	38
3.7.	<b>Métodos de análisis de datos</b> .....	38
3.8.	<b>Aspectos éticos</b> .....	39
4.1.	<b>RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS</b> .....	41
4.2.	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	72
5.1.	<b>PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA</b> .....	74
6.1	<b>Conclusiones</b> .....	91
6.2	<b>Recomendaciones</b> .....	92
	<b>Bibliografía</b> .....	81

**CAPITULO I:**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 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)

En estas circunstancias, la economía se afectó categóricamente, y no pudo 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).

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%.. 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 .

“Financiera Confianza S.A.A. Es una institución financiera que inicia sus operaciones con dicho nombre en mayo del 2013, la cual se dio mediante fusión de Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente. 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”.

## **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?

Cúpula

## **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.

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 favorables. A su vez, se identifica estrategias que son propuestas como plan estratégico para la cobranza de la cartera morosa. La Investigación de se desarrolló desde el mes de octubre de 2016 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. Utilizando 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 distinguir la gestión de recuperación como algo incesante y no fortuito, de allí que resulte muy significativo el seguimiento adecuado y rápido de las acciones de recuperación por los varios participantes de la gestión: call center, analistas de crédito, y delegados de campos”.

“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 – mayo2017.

#### **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.

**CAPITULO II:  
MARCO TEÓRICO**

## 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1.1. Antecedente Internacional

**Barzallo Salazar (2015)**, En su tesis de Investigación “Modelo de Gestión por Procesos para Reducir el Indicador de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.”, cuyo objetivo es diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para reducir el indicador de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Obtuvo como resultado que la Gestión por Procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Reducirá el indicador de morosidad. Concluye que, el personal del Área de Negocios realiza su trabajo de manera individual y las estrategias que emplean son las que ellos consideran pertinentes; se manejan de acuerdo a las normas emitidas por los jefes inmediatos en complemento con los aportes individuales .

**Sánchez Morillo (2014)** En su investigación “Estrategias Financieras de Crédito y Cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la Ciudad de Otavalo para Disminuir el Nivel de Morosidad”, cuyo objetivo es Diseñar estrategias financieras de Crédito y Cobranzas para disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo. Obtuvo como resultado La propuesta estratégica se desarrolló bajo tres perspectivas financieras: perspectiva Cliente-Mercado, por Procesos, de Aprendizaje y Crecimiento, las cuales permitieron mediante su implantación la consecución de los objetivos estratégicos. Concluye que el perfil de los empleados es un tema de suma importancia ya que no existe el recurso humano especializado para el desarrollo eficaz y eficiente de las labores operativas de crédito y cobranza, ocasionando falencias en la colocación, seguimiento y monitoreo de los créditos concedidos y posteriormente en la recuperación del mismo .

**Sacón Moreira (2013)** En su tesis de grado titulada “Propuesta para Reducir la Cartera Vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar a Partir de un Estudio Socioeconómico”, cuyo objetivo es Diseñar una propuesta de acciones estratégicas que coadyuven al sistema de cobro de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone del Cantón Bolívar mediante un estudio socioeconómico. Obtuvo como resultado La aplicación del procedimiento de

operación estratégico para mejorar los pasos de cobro de recaudación de la cartera vencida, permitirá reducir los valores que adeudan a la empresa logrando mejorar el servicio que brinda el Sistema Carrizal Chone a sus usuarios, además es importante que esta organización realice constantes capacitaciones a las comunidades para que conozcan y valoren en los servicios que prestan, siendo necesario recopilar sugerencias que les permitan mejorar e innovar continuamente.. Concluye que El desarrollo de alternativas estratégicas mejorar el proceso de cobro que permitan la recaudación eficaz de los valores que adeudan los usuarios, lograra contribuir al eficaz funcionamiento de la institución y la reducción de la cartera vencida del Sistema de Riego Carrizal Chone. Esta investigación permite determinar que una propuesta de estrategias sería de gran beneficio para la entidad, por lo tanto, si ayudaría a reducir el índice de morosidad en la Financiera Confianza permitiendo así identificar de una manera adecuada los factores que influyeron al incremento o disminución de la cartera morosa en créditos otorgados .

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Mejía Bustos (2015)**, En su tesis titulada “Control de la morosidad como estrategia para mejorar el nivel de rentabilidad en la Financiera Crediscotia de la ciudad de Huaraz periodo 2012”, Cuyo objetivo es establecer un sistema de control de la morosidad para contribuir a elevar los índices de la rentabilidad de la financiera CrediScotia de la ciudad de Huaraz; se obtuvo como resultados que las herramientas de Políticas de Evaluación como necesaria para que los analistas de crédito evalúen con disposición de la capacidad de pago y el sobreendeudamiento del cliente antes de los desembolsos de los créditos. Concluye que es importante considerar en el proceso de tarea integral de riesgos la identificación, medición, control y monitoreo; con el fin de mantener una cartera de crédito recuperable, de ser posible, en su totalidad. Finalmente, recomienda que las financieras deben implementar un proceso adecuado de canalización y recuperación crediticia, para lo cual, deben establecer, fundamentalmente, en el manual de políticas de crédito, que guíen el correcto desempeño de este tipo de operaciones dentro de la institución. La relevancia de esta investigación para mi estudio es que nos permite determinar cuan efeciente son la politicas de creditos asi como los manuales y su aplicación durante todo el proceso de creditos en una

entidad financiera, de tal manera que diagnosticaremos la política crediticia de la entidad en estudio y analizar si su aplicación en la evaluación respectiva .

**Cipriano Urtecho (2016)**, En su tesis titulada “La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito - región Lambayeque – 2013”, cuyo objetivo es Comprobar de qué manera la Auditoría Financiera impacta en la recuperación de créditos en clientes PYMES del Banco de Crédito – Región Lambayeque. Obtuvo como resultado que la aplicación de la Auditoría Financiera permitiera una mejora en la recuperación de créditos en clientes MYPES. Concluye que la Auditoría Financiera aplicada en su integridad a los componentes que forman los estados financieros, impacta en la recuperación de créditos de clientes. En referencia al aporte a mi investigación es que permite conocer la importante influencia que tiene la ejecución de una Auditoría Financiera en la reducción de la morosidad .

**Capajaña Tinta (2015)**, En su tesis titulada “Análisis de Impacto y Morosidad de los Créditos Mypes Otorgados al Sector Agrario por la CMAC Tacna, en Mazuko – Madre de Dios: 2012 – 2014”, cuyo objetivo es analizar el impacto económico y los determinantes de la morosidad de los créditos MYPE otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna en Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014. Alcanzó como resultado la probabilidad de que un individuo se encuentre en la condición de moroso (con características medias de los prestatarios: monto de préstamo, tasa de interés, plazo de préstamo, tamaño de hogar e ingresos después del crédito). Concluye que los créditos MYPES otorgados al sector agrario por la CMAC Tacna en los Valles de Mazuko – Madre de Dios, en el periodo 2012 – 2014. Tuvieron un impacto positivo en el nivel de ingresos y área cultivada de los productores agrarios que obtuvieron crédito. Asimismo, se encontró que los determinantes de la morosidad son: el monto del crédito, el plazo del préstamo, la tasa de interés, el tamaño de hogar y el nivel de ingresos después antes de otorgar el crédito. El aporte para mi investigación de este estudio se fundamenta en la necesidad de considerar en todo el proceso crediticio, la evaluación de cada uno de los elementos considerados en la evaluación del mismo .

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

“El Programa de Riesgo Crediticio dirigido a los Asesores de créditos de la Financiera Edyficar de Atahualpa Cajamarca, actualmente es llamado Mibanco S.A con la finalidad de mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir la posible morosidad en el pago de créditos de sus clientes. El análisis de los procesos de evaluación de riesgos de la empresa permitió establecer el programa adecuado y provechoso a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó métodos y técnicas que pusieron al descubierto las falencias tanto operativas como financieras, las cuales nos permiten cumplir con los objetivos esperados, provocando menor eficiencia y efectividad en los procesos de adjudicación o recuperación de los créditos”.

Financiera Confianza Chota, 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%.

## **2.2. ESTADO DEL ARTE**

“El análisis de la calidad y el ratio de morosidad de las carteras vigentes de créditos en instituciones financieras, requieren la utilización de estrategias de mejora, para mejorar su rentabilidad. No existe, Indicadores positivos a nivel del ratio de morosidad que exhibe las carteras de las instituciones. De la indagación financiera publicada por la SBS, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada”.

## **2.3. 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”.

### **2.3.1. 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”.

### **2.3.2. 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 como primer proceso de recuperación del crédito vencido además en una herramienta o documento escrito se realiza al vencido la cuota que pacta en el cronograma de pago, la cual se hace llegar mediante una notificación al deudor”.
  
- b) Llamadas telefónicas.** “Es por el cual se realiza al primer día de vencido la cual es el primer proceso de cobranza, o se le hace recordar su fecha de pago del deudor”.
  
- c) Visitas personales.** “Esta técnica se realiza después de realizado llamadas telefónicas, notificaciones por escrito, la cual es más eficiente ya que se tiene directamente contacto con el deudor, se da cuanto no cumple con compromisos consecutivos”.
  
- d) Mediante Agencias de Cobranza.** Esta constituye cuando se recurre a un experto o abogado de cobranzas la cual se encarga de la recuperación del crédito, esto lleva un costo adicional al préstamo la cual afecta en la rentabilidad de las financieras”.

**e) Recursos Legales.** “Este es una técnica más exigente para realizar el cobro o la reocupación ya que es más costosa que la anterior ya que se contrata un abogado exclusivo por cada deudor”.

### **2.3.3. Proceso de Otorgamiento de Créditos**

Macedo Condori, (2014), “Se denomina proceso a la obtención de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para cumplir una conclusión” (p.3)

- **Etapas de Promoción:** “Es una de las funciones fundamentales para el otorgamiento de un 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”.
- **Etapas 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”.
- **Etapas 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”.
- **Etapas de Desembolso:** “El cliente procede a firmar los documentos necesarios en el 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”.

### **2.3.4. 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 pagar 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).

### **2.3.5.Otorgamiento de Crédito**

“De acuerdo a la resolución N° 11356 del 2008 de la SBS, hace mención para evaluar el otorgamiento de créditos a deudores minoristas, se analizará. Su voluntad y capacidad que cuenta el cliente de acuerdo a sus ventas u/o ingresos, sus obligaciones diversas y patrimonio que cuenta en el momento de la evaluación y una calificación normal en el sistema financiero”.

### **2.3.6.Estrategias**

**Definición.** “Es un procedimiento en un espacio de curso de ejercicio consciente explícito, una guía (o una serie de guías) para encontrarse una situación concreta Mintzberg”. (1987)

### **2.3.7.Plan estratégico**

Según Vicuña Ancín, (2012). Define que:

“El plan estratégico contribuye como instrumento en la que la alta dirección acumula las decisiones estratégicas corporativas que se ha adaptado hoy (es decir, en el momento que se ha realizado la cálculo estratégica en su equipo de dirección) (...), para lograr una empresa competitiva que le permita integrar las expectativas de sus otros grupos de interés”. (p.30)

### **2.3.8.Estrategias de Recuperación de crédito**

Desde esta perspectiva había tres tipos de acciones, una de cobro, inteligencia y prevención con los cuales los intermediarios financieros consigan formar un prestatario de pago puntual. Susano Lucero”. (2014)

- a) **Acciones de cobro.** Son las acciones que están canalizadas por la relación del acreedor y deudor y su fin último se encuentra en los pagos recepcionados por el personal del acreedor entra a tallar la técnica del cobro efectivo. Susano Lucero . (2014)

- b) **Acciones de inteligencia.** “Son aquellos pasos que efectúan los intermediarios financieros para enterarse del comportamiento del pago del deudor, por ejemplo en los bancos es muy conocida la práctica de las acciones de seguimiento de la cartera de préstamos, así como la recolección de la información. Susano Lucero . (2014)
- c) **Acciones de prevención.** “Conforma un conjunto de pasos para la anticipación de parte del prestamista de que pudiera surgir o aumentar los prestamos problemas de deudores en la recuperaciones”. Susano Lucero, (2014)

### **2.3.9. Políticas y procedimientos para la cobranza exitosa de créditos morosos**

#### **a. Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que Comience**

“Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día. Existen varias medidas proactivas que la IMF puede adoptar con los clientes que aún están al día”.

#### **b. Educación al cliente de acuerdo a sus características del producto, costos y gastos de la recuperación**

“La educación al cliente puede resultar una medida significativa para reducir tasas de morosidad. Previo al desembolso de crédito, las instituciones deben enseñar y preparar al cliente y los garantes en todo lo que implica aprobar a un crédito, el funcionamiento del producto, los beneficios de la cancelación adecuada, y el entendimiento del cronograma de cancelación, así como los lugares o medios más posibles y beneficiosos para realizar la cancelación”.

#### **c. Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas**

“En general, los días de cancelación debe concordar con los días de mayor entrada o liquidez del negocio”.

## **1. Utilizar el Refuerzo Positivo**

El refuerzo positivo, aunque parece sencillo, también puede jugar un papel importante. “Estas acciones deben implementarse con el apoyo del área de Mercadeo, y ser integradas a la estrategia de venta de la institución”.

## **2. Fomentar la Alta Producción en el Área de recuperaciones**

“Se podría decir que la calidad de la unidad de cobranza no supera la calidad de su personal. Una estrategia de cobranza bien-diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal”. ACCIÓN International Headquarters, (2008)

## **3. Determinar los Procedimientos Adecuados para la recuperación**

“La excelente recuperación ocasiona una inmensa cantidad de tiempo y recursos. Las IMF deben decidir entre contratar una compañía especializadas de cobranza o crear una unidad interna para este propósito”.

## **4. Seleccionar y Capacitar el Personal**

“Una vez tomada la decisión de crear una unidad interna de cobranza o contratar una compañía externa, la IMF debe identificar los cargos y sus roles, si alguno, podría ser ocupado por personal de la IMF se debe seleccionar el personal adecuado considerando el perfil idóneo para cada cargo”.

## **5. Efectuar un Sistema de Incentivos para el Personal**

ACCIÓN International Headquarters (2008), “Los incentivos motivan que el personal de cobranza oriente el máximo de su capacidad al logro de los resultados. Adicional a mejorar el impacto de las actividades de cobranzas, adicionalmente conllevaran a un ambiente de sana competencia”.

## **6. Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información**

ACCIÓN International Headquarters (2008), “La información precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación del crédito, así como el acceso a información importante que retroalimente el proceso integral de crédito, resultan relevantes para el éxito en cobranza” .

## **7. Desarrollar Eficientemente Sistemas de Información y Soporte**

“Para investigar adecuadamente la gestión de recuperación de cartera morosa, se requiere la implementación de un eficiente soporte informático que facilite el monitoreo de clientes morosos y la generación de reportes claros y precisos”.

## **8. El establecimiento del Comité de Mora**

“En reuniones periódicas discuten y analizan casos de clientes en mora, estrategias, procesos, se brindan sugerencias, y se aprende de los errores detectados en el proceso de otorgamiento; también discuten y analizan las estadísticas e indicadores de cartera, los retos y logros .

## **9. Crear Unidades Internas de Control Metodológico**

“Las unidades internas de Control Metodológico, o auditoría metodológica, son áreas estratégicas desarrolladas dentro de las instituciones ante la carencia de un sistema de control y monitoreo que se ajuste al producto de crédito a la microempresa, donde la típica documentación que soporta la evaluación crediticia bancaria es sustituida por el reporte que el asesor de crédito realiza en el campo sobre el negocio y la familia del cliente”.

## **10. Contar con Políticas y Técnicas de Recuperación Claramente Definidos.**

“Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación. Para ello debe definirse lo siguiente”.

## **11. La Cobranza Segmentada por Niveles de Riesgo**

“Toda institución financiera debe tomar un volumen enorme de decisiones cada día. Durante el proceso de cobranza se debe decidir cuándo contactar al cliente, quién contactarlo, cómo aproximarse al cliente, qué producto ofrecer, cómo tratar las promesas incumplidas y clientes desaparecidos, qué hacer en caso de tragedias o desastres naturales, y muchas otras decisiones que no pueden delegarse completamente a la experiencia del asesor de crédito”.

**12. Monitorear las actividades de cobranza:** “A través de unidades internas de control y auditoría las IMF pueden realizar visitas al azar a una muestra representativa de clientes morosos de cada sucursal para supervisar la aplicación de los procedimientos y políticas de cobranza en el campo, y escuchar la opinión de los clientes sobre el servicio”.

**13. Limitar el tiempo de interacción:** “Las IMF deben imponer un tiempo límite al asesor para lograr sus negociaciones con el cliente moroso, después del cual el caso se traslada a otro asesor. Involucrar a varios actores en el proceso de cobranza (asesores de crédito, gestores de cobranza, gerentes de sucursal) también puede ayudar a reducir la posibilidad de fraude y maltrato al cliente”.

Molina (2005), en su libro *“Estrategias de Cobranza en Épocas de Crisis”*, refiere que:

### **2.3.10. Estrategias de Gestión de Cobranzas**

Molina (2004), en su libro *El Gestor de Cobranzas - Saber Tratar Correctamente al Cliente*. “El gestor de cobranzas debe tener presente que nadie lo hace enojar, él escoge este camino ya que de otra manera estará otorgando a otra persona el derecho a destruir su paz y su tranquilidad” (p.16”).

**a) Análisis del caso:** “Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.”.

**b) Contacto con el cliente:** “Establece que información registra el cliente, ubicación del cliente y que acciones son ejecutadas”.

- c) **Diagnóstico:** “Identifica el problema del cliente y que tipo de cliente es”
- d) **Generación de alternativa:** “Menciona las posibles acciones a ejecutar con el objetivo de la venta de para crear una cultura de pago al cliente”.
- e) **Obtención de compromisos de pago:** “La IMF debe constatar fechas precisas cuando dónde y el monto de pago de cliente y incentivar a clientes que lleven una buena cultura de pagos y recordarles que se mal califican en el sistema financiero”.
- f) **Cumplimiento de compromisos de pago:** “El objetivo es mostrar un documento donde haya un compromiso que conste la gestión del compromiso de pago, además de contar con una voluntad de pago y ingresos para el respaldo de cancelación de la”.
- g) **Registro de Acciones:** “Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de la recuperación de la deuda”.
- h) **Seguimiento del caso:** “Conocemos la real situación de cliente y para tomar una decisión o acciones de recuperación de la deuda”.
- i) **Intensificación de las acciones:** “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 rotundamente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir - cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha debilitado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la posibilidad de pago es muy baja”.

#### 2.3.11. Estrategias para prevenir de la Morosidad

(Accion International , 2008, pág. 02). Refiere que:

“Muchos problemas en las recuperaciones de créditos pueden evitarse si se realizan los procesos adecuados antes del otorgamiento de un crédito. A continuación son algunos de los errores más comunes que ocurren dentro de los procesos antes de la cobranza”.

- a) Error en el Proceso de Promoción:** “El producto no se contrato el destino del crédito, cliente no tiene claro en que invertir, falta de generar un alternativa de negocio por parte de asesores o vendedor”.
- b) Error en el Proceso Evaluación:** “El monto del crédito sobrepasa al tamaño de negocio o clientes cuentan con sobreendeudamiento en el sistema financiero, o cuentan con malas costumbres o actos en sus zonas, presentan documentación falsa y no se realiza un cruce de información adecuada de acuerdo a política”.
- c) Error en el Proceso de Aprobación:** “Esto se da cuando no se revisó bien el expediente por parte de jefes, no tomar una buena decisión y medidas en comités de créditos, favoritismos por parte de jefes a algunos trabajadores, la falta de análisis a los créditos”.
- d) Error en el Proceso del Desembolso:** “Abandono de un análisis objetivo para el establecimiento de las condiciones del crédito: falta de explicación a cliente en el monto a desembolsar, fechas de pago plazo estipulado en cronograma de pago, incentiva a cliente a pagar de manera oportuna, para una futura evaluación”.
- e) Educar al cliente:** “La educación al cliente puede resultar una medida significativa para prevenir que el cliente se convierta en moroso para la institución y el crédito no sea recuperable”.
- f) Control y seguimiento por parte del Analista:** “el analista de créditos deberá realizar la pos visita y asegurarse que el cliente haya realizado la inversión del crédito para el cual fue solicitado. Según (Macedo Condori, 2014), refiere que “el analista o asesor de negocios debe realizar verificación correspondiente para asegurarse si el cliente cumplió con el plan de inversión del crédito solicitado” (p.9).
- g) Control y Monitoreo:** “El jefe de créditos o el administrador deberá realizar monitorios sorpresivos a modo de una auditoria al crédito que fue otorgado al

cliente, con la finalidad de determinar la veracidad de la evaluación realizada con el analista de créditos”.

### 2.3.12. **Morosidad**

Según González, P. y García, R. (2012), “definen a la Morosidad como: 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”.

### 2.3.13. **Causas de la Morosidad**

“Las causas más repetidas que terminan definiendo los motivos de los impagados pueden dividirse en ciertos factores asociados que intervienen en el retraso del pago del crédito obtenido de acuerdo a las cuotas programadas”.

Según Elizondo (2004), citado por Logacho, A., y Valensuela, J. (2013) p. 39 nos señala que las causas que determinan el riesgo creditico son:

1. **Factores Internos:** “Estos Constituyen los que están directamente complicados directamente con la administración propia de institución financiera”.
2. **Políticas de crédito:** “Se refiere a las políticas de las entidades financieras más rigurosas para el otorgamiento del crédito, además son de más riesgo en el crédito”.
3. **Volumen de créditos:** “Este constituye mientras más alta es la productividad de créditos que se otorgue mayor será el riesgo o pérdidas esperadas”.
4. **Mezcla de créditos:** “Esto se da cuanto se da una alta concentración de créditos, la cual será ms latente el riesgo”.

- 5. Concentración Geográfica:** “Constituye la zona de atención el tamaño de cartera ubicado en un determinada zona donde se encuentra concentrada la mayor cartera morosa la cual es riesgoso para la financiera en lugares donde se presenta mayor ratio de”.
- 6. Factores externos:** “Se refiere a un factor climatológico que perjudique al deudor y tenga problemas de pago”.

#### 2.3.14. Categorías de la Morosidad

“La condición del cliente en centrales de riesgo según Resolución SBS N° 11356 - 2008 se clasifican por categorías de acuerdo al tiempo de atraso como”:

- a) Crédito Normal.-** “Cumple con el pago de su crédito de acuerdo con lo convenido con hasta (8) días calendarios de atraso, entendiéndose que el cliente cancela sus cuotas sin necesidad de recurrir a nueva financiación directa o indirecta de la empresa .
- b) Crédito con problemas potenciales (CPP).-** “Son aquellos deudores que registran atrasos en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendarios, lo cual quiere decir que sus flujos de fondos del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos”.
- c) Crédito Deficiente.-** “Son los deudores que registran atrasos en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendarios, quiere decir que el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas”.
- d) Crédito Dudoso.-** “Registran atrasos en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendarios, Presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento”.
- e) Crédito Pérdida.-** “Registran atrasos en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendarios, el deudor ha suspendido sus

pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración”.

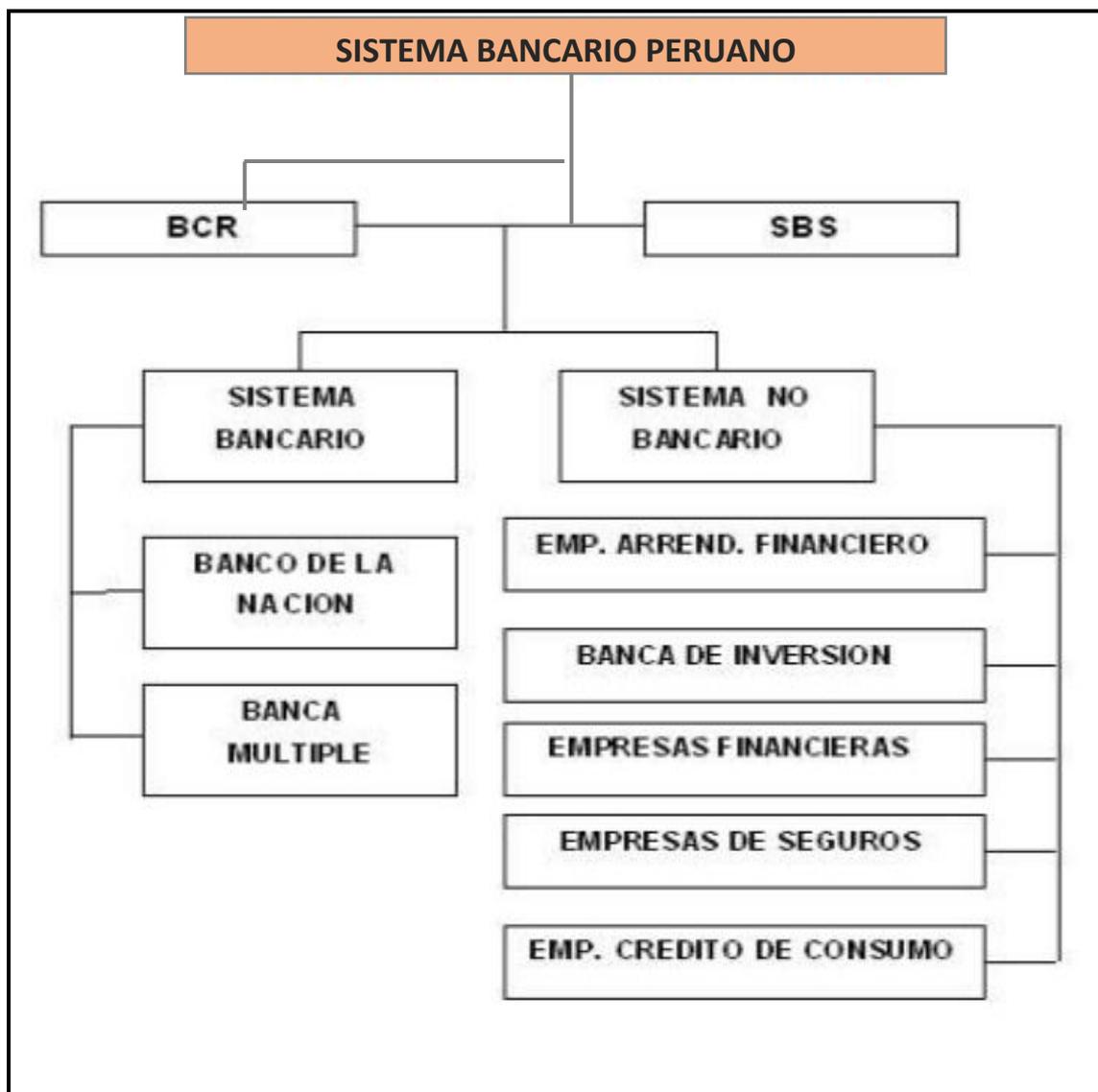
### 2.3.15. Sistema Financiero Peruano

“El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera, como son”:

“El sistemabancario, el sistema no bancario y el mercado de valores. El estado participa en el sistema financiero en las inversiones que posee en COFIDE como banco de desarrollo de segundo piso, actividad habitual desarrolladapor empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones”.

“Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujomonetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. La eficiencia de esta transformación será mayor cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro dirigidos hacia la inversión”.

**Estructura del sistema financiero.** - En aspectos generales de acuerdo a ley 26702, la estructura del sistema financiero peruano esta compuesto por dos escenarios economicos: el Sistema Bancario y el Sistema no Bancario.



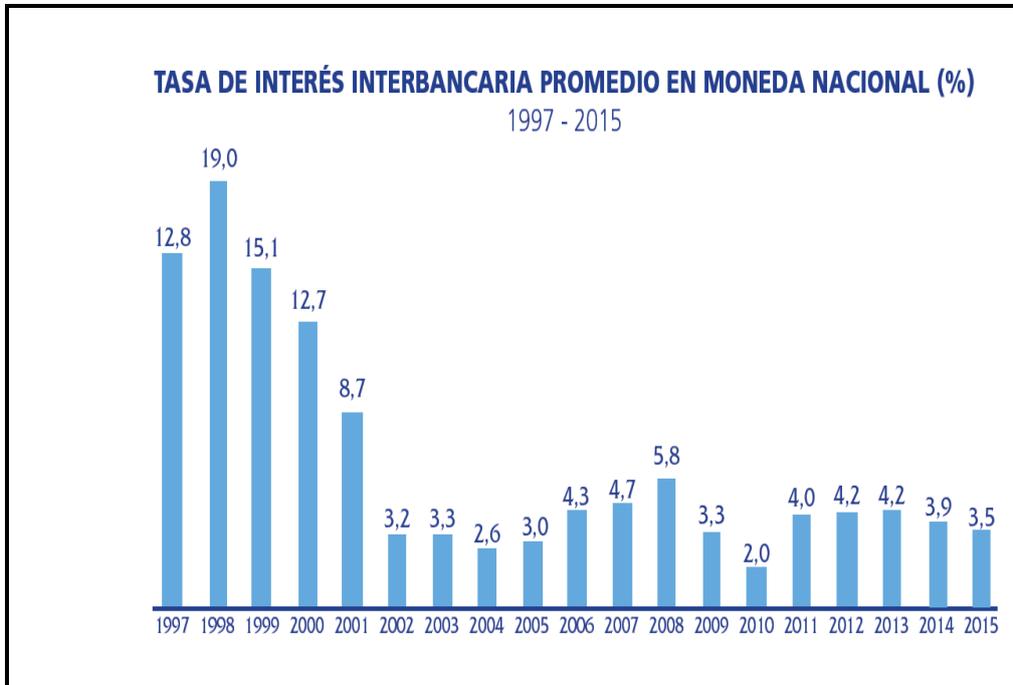
Fuente: Ley General del Sistema Financiero (Ley N° 26702)

La Superintendencia está permitida para autorizar la organización y el funcionamiento de las mencionadas empresas. En el caso de las Empresas de Operaciones Múltiples, Empresas Especializadas y Bancos de Inversión) se deberá contar con la opinión previa y favorable del Banco Central de reserva .

### 1. Banco Central de Reserva del Perú

“El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) es una entidad estatal que, de acuerdo con la Constitución Política del Estado, se rige bajo dos aspectos fundamentales de la política monetaria: la autonomía del Banco, en el marco de su Ley Orgánica, y su finalidad única de preservar la estabilidad monetaria. Las funciones de acuerdo al constitucion de este ente regulador es”.

- “Regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Administrar las reservas internacionales a su cargo. Emitir billetes y/o monedas. Informar periódicamente al país sobre las finanzas nacionales”.



Fuente: BCR

## 2. Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)

“Es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú y es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones o AFPs”.

**Empresa Financiera.** – “Según la ley general del Sistema Financiero (26702) define a la empresa financiera como es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero”.

Según la menciona ley (26702) de acuerdo al artículo 221 las empresas financieras están autorizadas a realizar las siguientes operaciones y servicios como:

- “Recibir depósitos a la vista; Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia; Otorgar sobregiros o avances en cuentas corrientes”.

#### 2.4. Definición de la terminología

**Estrategia.** “Es un instrumento de dirección que proporciona procedimientos y técnicas con un basamento científico, que empleadas de manera iterativa y transfuncional, favorecen a lograr una interacción proactiva de la organización con su entorno, contribuyendo a lograr confianza en la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la misma”. (Ronda, 2012, p.162)

**Cobranza.** “cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la recuperación de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda”.

**Morosidad.** Según González P. & García R.,( 2012) “es la falta de compromisos de pagos en los plazos contractuales o legales que se establece una empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la rentabilidad y la capacidad de afrontar el pago de una deuda, 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”.

**Rentabilidad,** “La Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la situación de liquidez y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ingresos a partir de una cierta inversión”.

**CAPITULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## Tipo y Diseño de la Investigación

### 3.1.1 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).

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

### 3.1.2 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) permite medir o recolectar información de manera independiente o incorporada 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 definibles 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 sucesos 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.

### **3.1. Población y Muestra.**

#### **3.2.1 Población**

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

“Es el conjunto de todos los participantes (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de dependientes o cosas que tienen una o más propiedades en común. Se encuentran en un espacio o territorio y varían en el periodo 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.

#### **3.2.2 Muestra**

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

### **3.2. Hipótesis**

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

### **3.3. Variables**

VI : Estrategias de recuperación de crédito

VD : Cartera morosa de financiera Confianza S.A. Chota.

Variables	Definición Conceptual
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Estrategias de recuperación de crédito</p>	<p>“Son acciones que los intermediarios financieros ejecutaran en el medio ambiente de las recuperaciones, para lograr que los prestatarios cancelen puntualmente. Desde esta perspectiva había tres tipos de acciones, una de cobro, inteligencia y prevención con los cuales los intermediarios financieros consigan formar un prestatario de pago puntual. Susano Lucero”. (2014)</p>
<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Cartera morosa de financiera Confianza S.A. agencia Chota.</p>	<p>“es la falta de compromisos de pagos en los plazos contractuales o legales que se establece una empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la rentabilidad y la capacidad de afrontar el pago de una deuda, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”.</p>

### 3.4. Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Estrategias de Recuperación de Créditos	Políticas de créditos	Otorgamiento de créditos.	Encuesta  Guía de encuesta
		Evaluación de créditos	
	Estrategias	Plan estratégico.	
		Gestión de cobranza	
Cartera morosa de financiera Confianza S.A. agencia Chota.	Índice de morosidad	Rentabilidad económica	Análisis documental
		Rentabilidad financiera	Ficha de Análisis documental

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

#### 3.6.1 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, 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).

### **3.6.2 Instrumentos para la Recolección de Datos**

**Guía de Encuesta;** Es un procedimiento de investigación afín de recopilar información. Tamayo, M. (2012) Indica. “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde” (p.216). “En este caso aplicará a los trabajadores involucrados en el otorgamiento, monitoreo (seguimiento) y recuperación de créditos y a los clientes de la Financiera CONFIANZA SA Chota, que tienen problemas en el cumplimiento de pagos pactados mediante un cronograma establecido para el pago de su cuota programadas”.

**Técnica del fichaje;** “Es una técnica usada para la recopilación de datos, consiste en registrar información significativa y de gran interés para el investigador por escrito, en tarjetas de diferentes tamaños denominadas fichas” (Carrasco, 2014). Por el cual se utilizará esta técnica para registrar la información extraída del área de recuperaciones de Financiera Confianza S.A. agencia Chota.

### **3.6.Procedimientoparalarecoleccióndedatos**

Según Hernández et al. (2014), afirma que:

“Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición”. (pág.207).

### **3.7.Métodos de análisis de datos**

“Se empleará los cuadros de distribución de las puntuaciones o frecuencias. Las distribuciones de frecuencias, especialmente cuando utilizamos las frecuencias absolutas, pueden presentarse en forma de gráficos de barras,

histogramas, gráficas circulares y polígonos de frecuencia; todo esto analizado mediante utilización Microsoft Excel, software estadístico como el SPSS versión 23”.

### **3.8. Aspectos éticos**

“En mi investigación la información que se presenta es real y segura, además de que será realizada con conocimiento instruido por profesionales con suficiente experiencia en la investigación científica. Se ha tenido en cuenta el uso de bibliografía de otros autores con la finalidad de unificar y hacer relevante mi tema a investigar. Se tendrá en cuenta ciertos parámetros como la privacidad de la información obtenida, confiabilidad de la información y la aplicación de instrumento con mucha responsabilidad considerando lo siguiente”:

- a) Autonomía.** “Los entrevistados serán independientes en todas sus respuestas, las cuales no serán influenciadas por parte de otras personas o del investigador, de tal manera obtener una respuesta clara y precisa de lo que se quiere investigar”.
- b) Responsabilidad.** “Se asume la responsabilidad como investigador de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación”.
- c) Privacidad.** “Se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación, el respeto al anonimato de los colaboradores (asesores de negocios) y los clientes que participaron en la aplicación del cuestionario”.
- d) Confidencialidad.** “La información recopilada de colaboradores y clientes de financiera Confianza no podrá ser revelada en forma parcial o totalmente, son confidenciales y reservados, utilizándose sólo para fines de la investigación”.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **3.9. 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:**

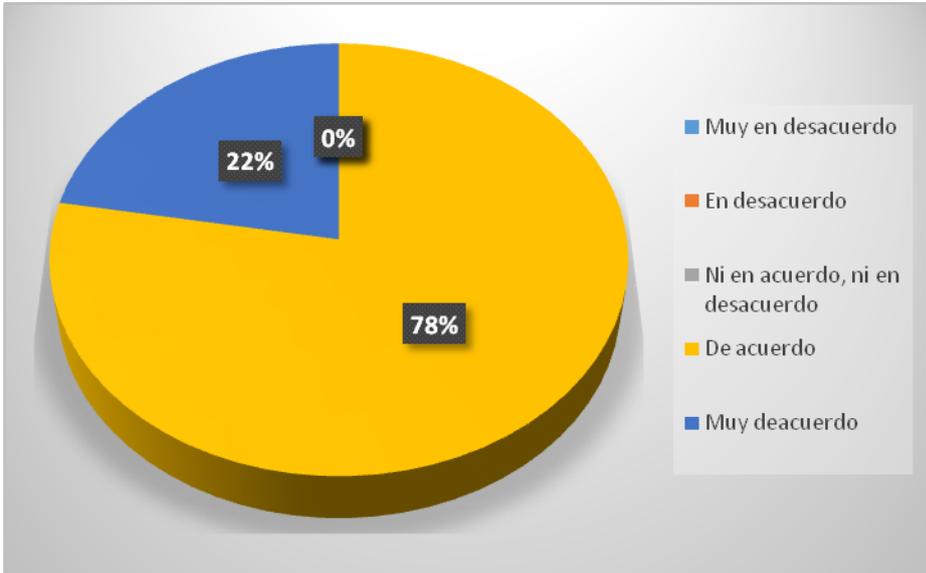
*Concordancia respecto a la realización del reporte periódico de cartera morosa con fines estratégicos.*

	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%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**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**

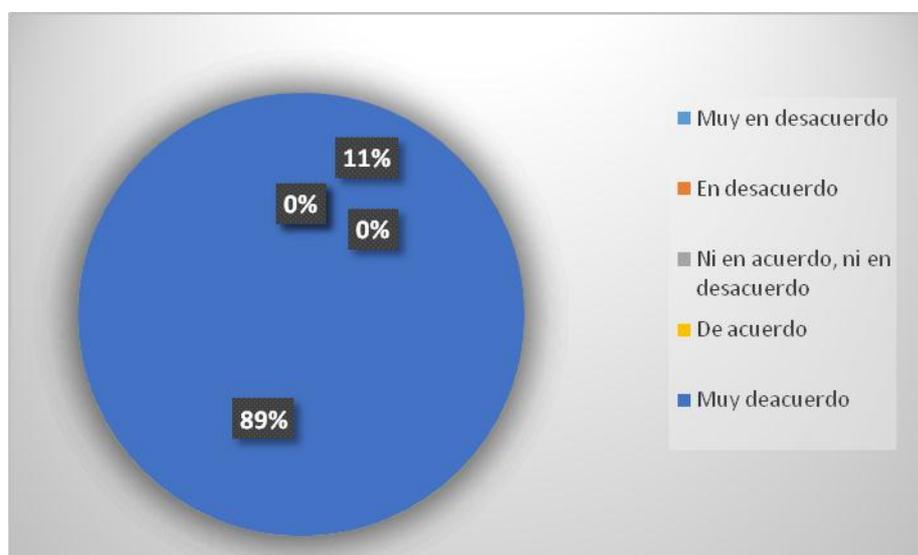
*Conformidad con la existencia de un plan estratégico de cartera morosa*

	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**

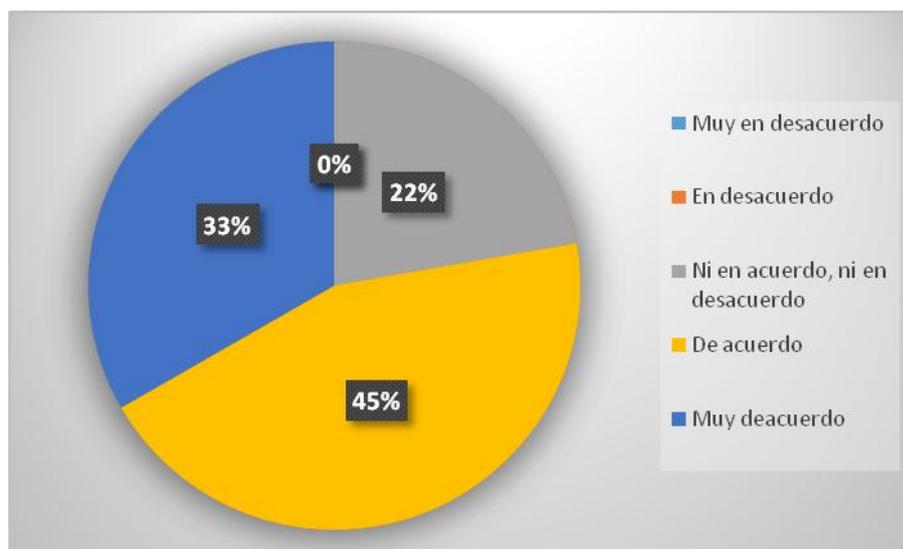
*Su participación es tomada en cuenta en la planificación de nuevas estrategias.*

	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 investigadores 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 4:**

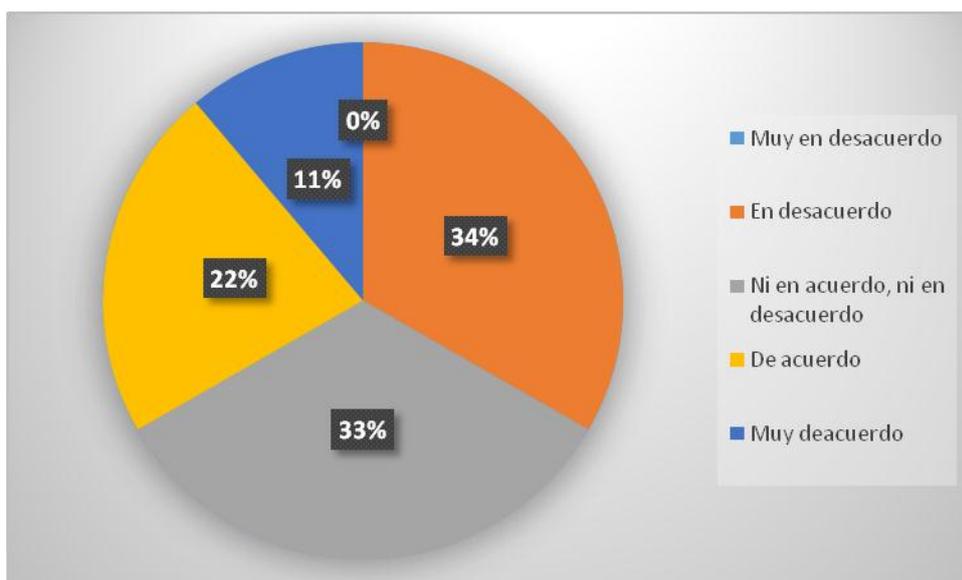
*Es capacitado por la financiera en estrategias de cobranza y trato al cliente*

	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.

**Tabla 5:**

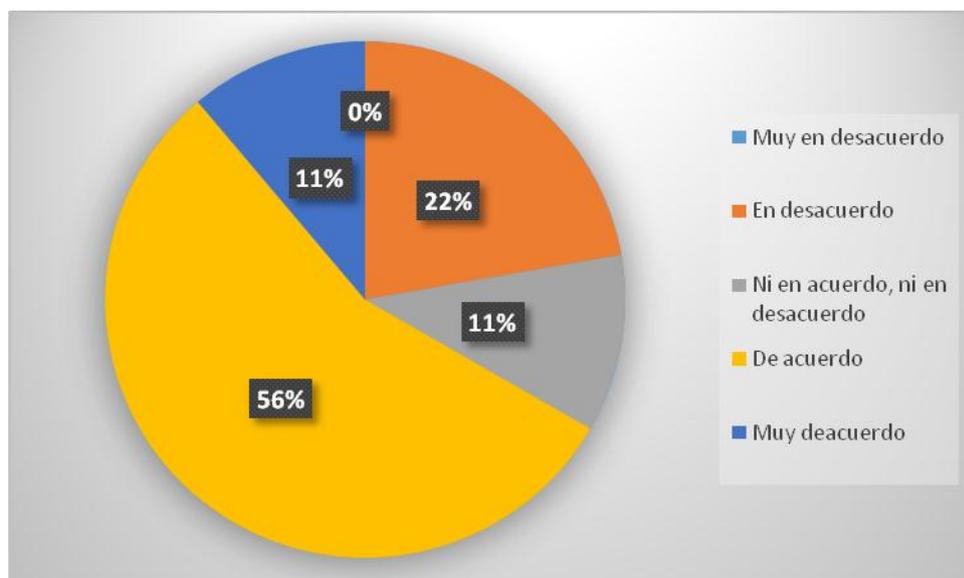
*El plan es pertinente a la negociación con el deudor.*

	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:**

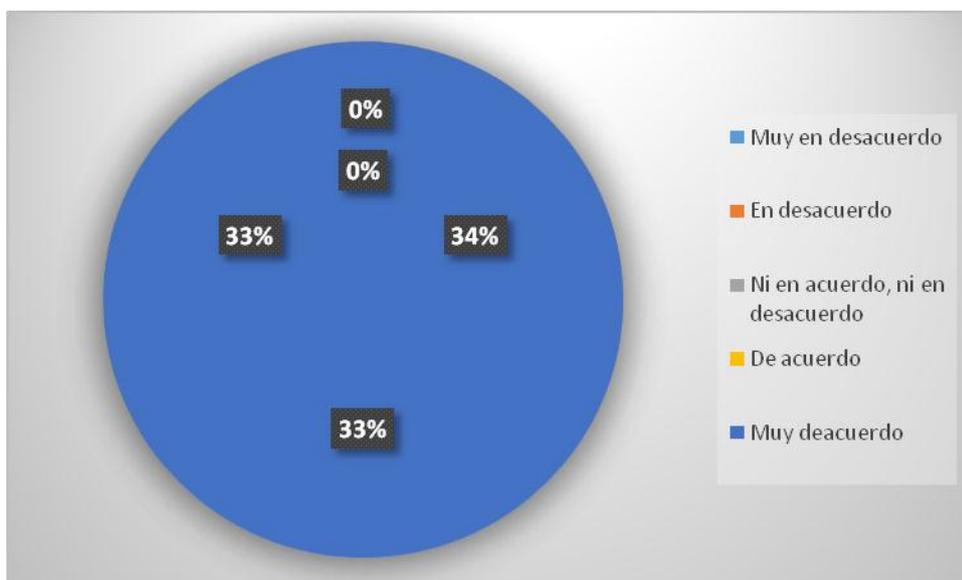
*El trabajador cuenta con una copia del plan estratégico.*

	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:**

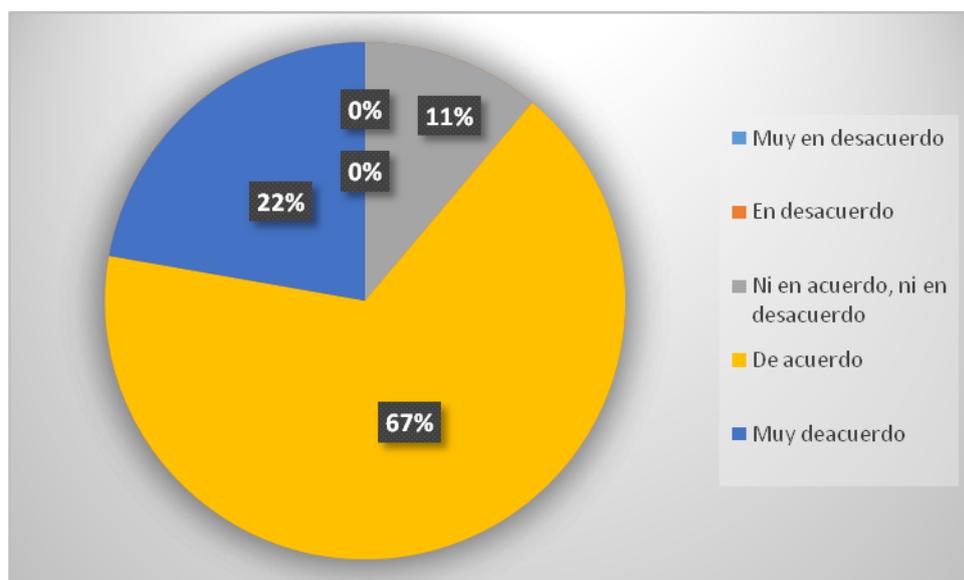
*El trabajador está capacitado para acciones de cobranza y sus principios fundamentales*

	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:**

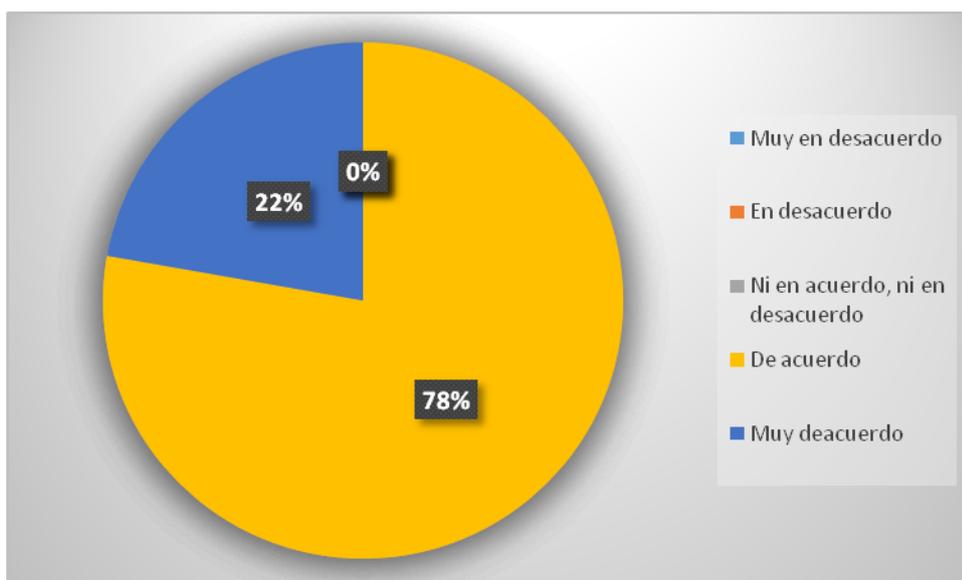
*El trabajador tiene cualidades para la cobranza*

	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**

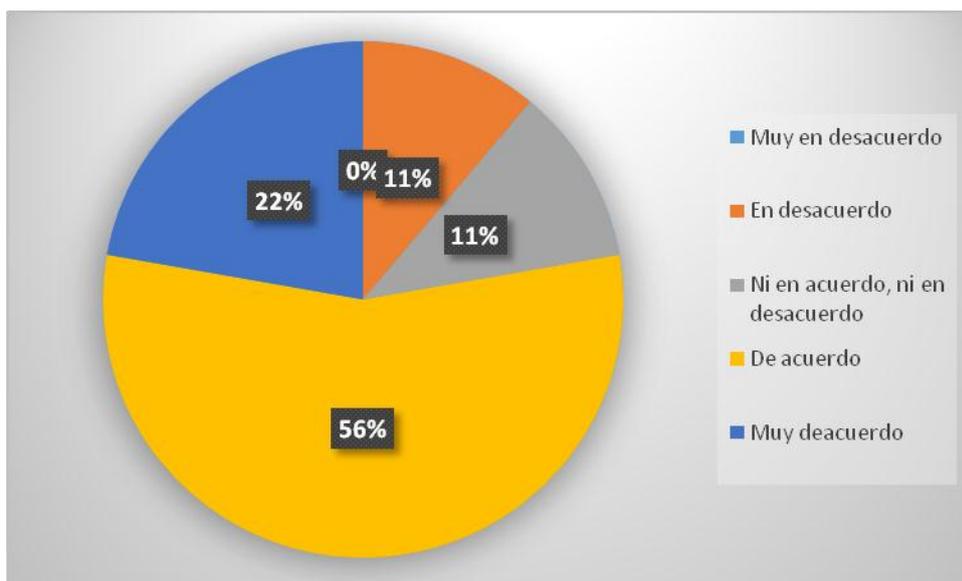
*El trabajador es estimulado por su efectividad en la cobranza*

	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:**

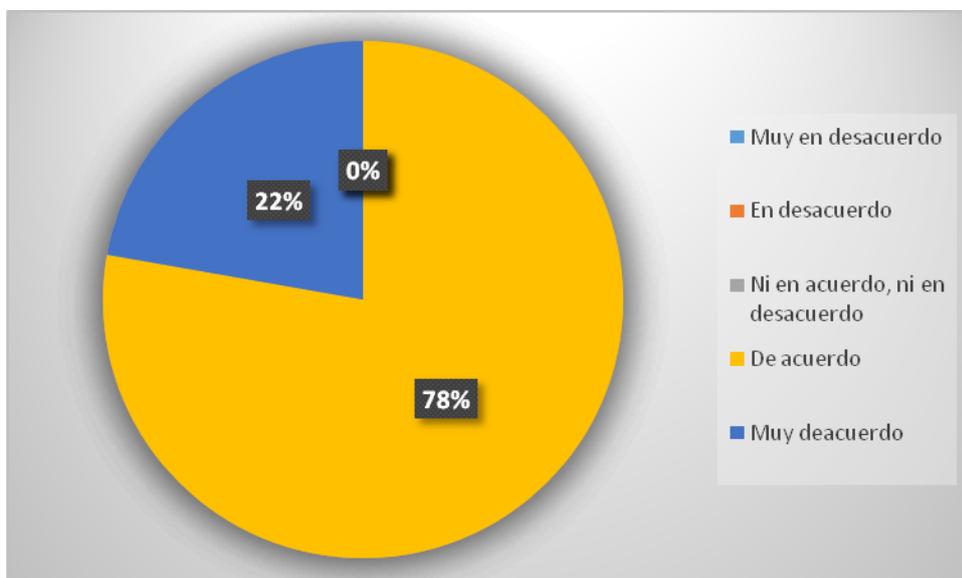
*El trabajador está conforme con los reportes periódicos de la cartera morosa.*

	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**

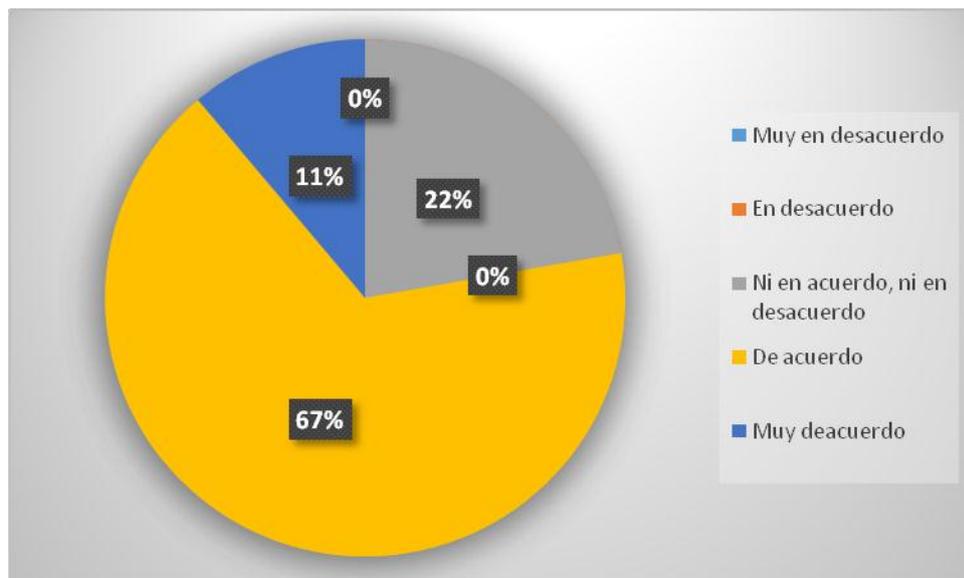
*La financiera cuenta con el manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera*

	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**

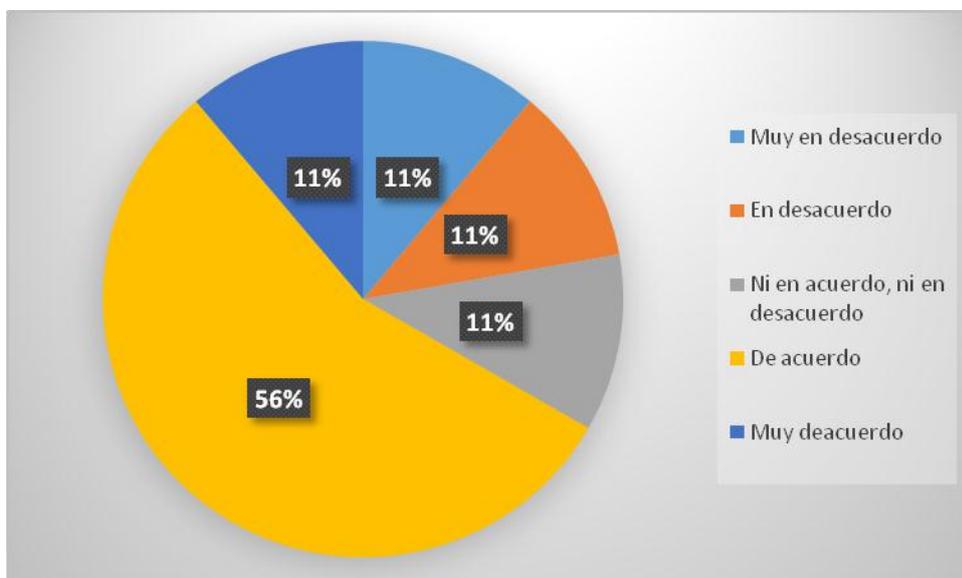
*El trabajador conoce y cuenta con el manual de políticas y procedimientos de recuperación*

	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**

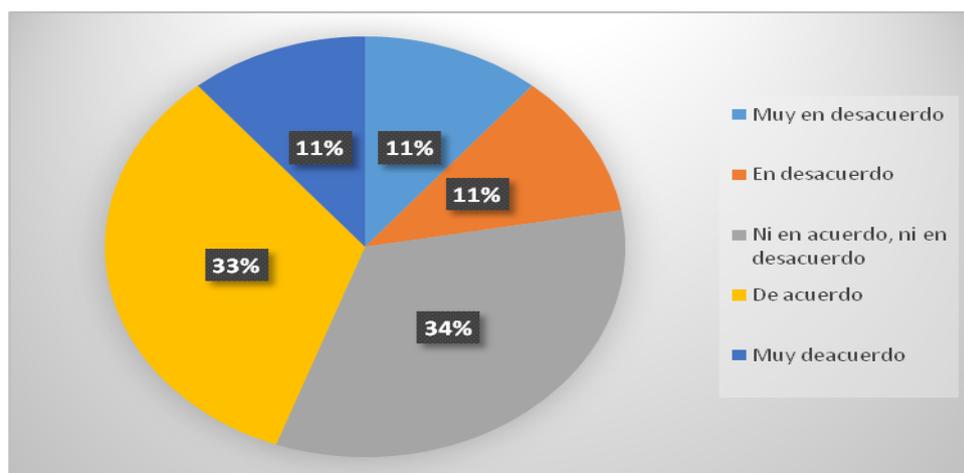
*El plan estratégico de cobranza se ajusta al manual de políticas y procedimientos.*

	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**

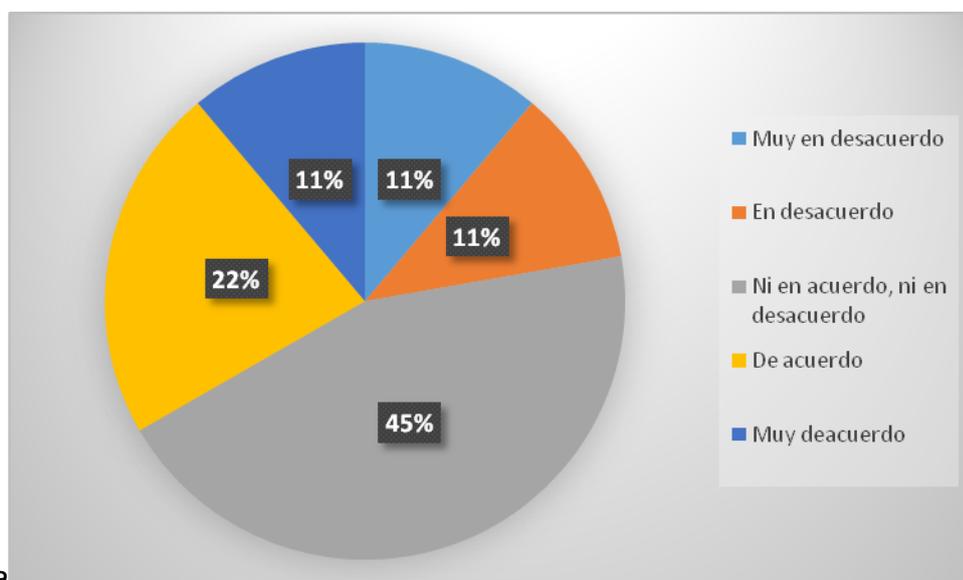
*Las políticas y procedimientos son pertinentes a la actividad de cobranza*

	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*



**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**

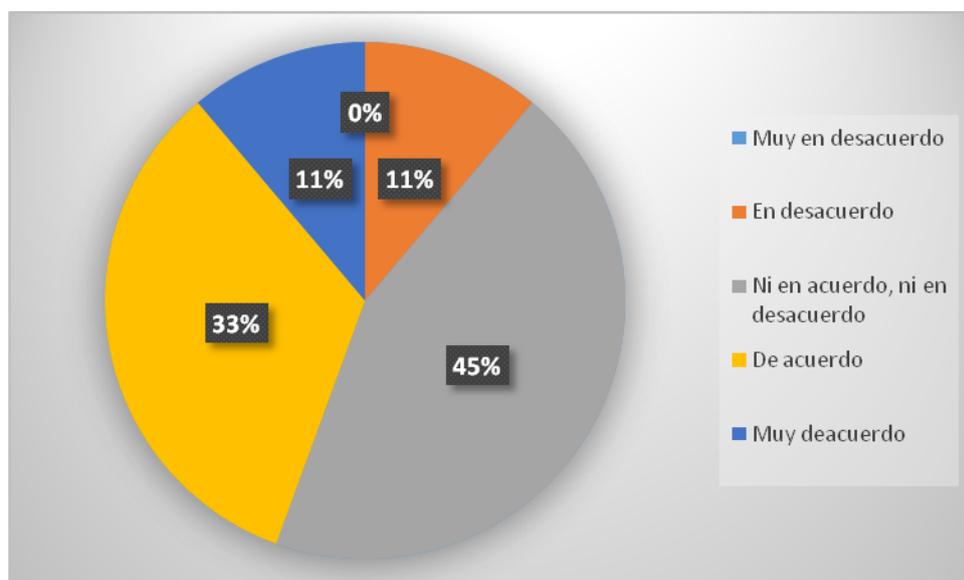
*Los asesores de crédito y las sanciones*

	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**

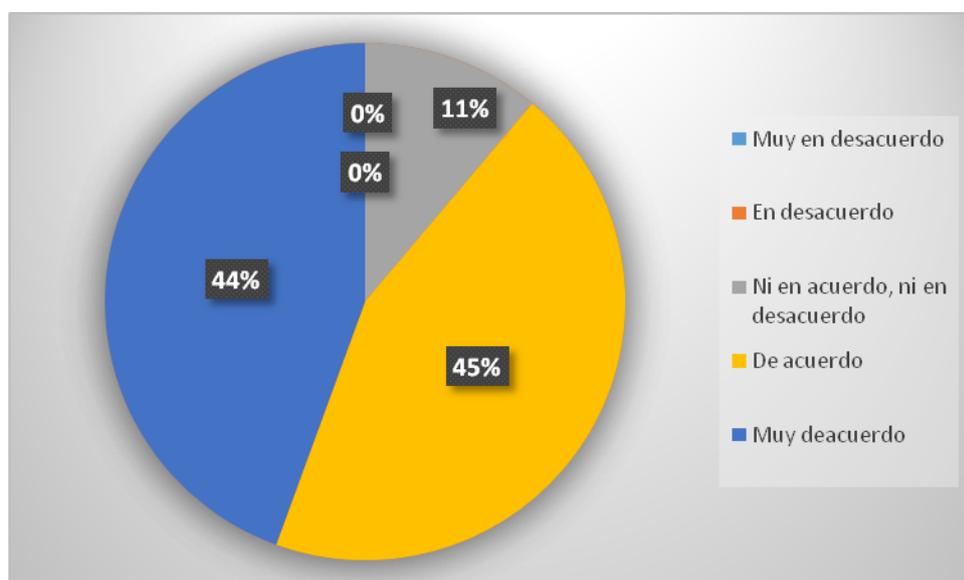
*El control y seguimiento de la cartera del asesor es favorable a la reducción de la cartera morosa*

	Frecuencia	Porcentaje
“Muy en desacuerdo”.	0	0%
“En desacuerdo”.	0	0%
“Ni en acuerdo, ni en desacuerdo”.	1	11%
“De acuerdo”.	4	44%
“Muy de acuerdo”.	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**

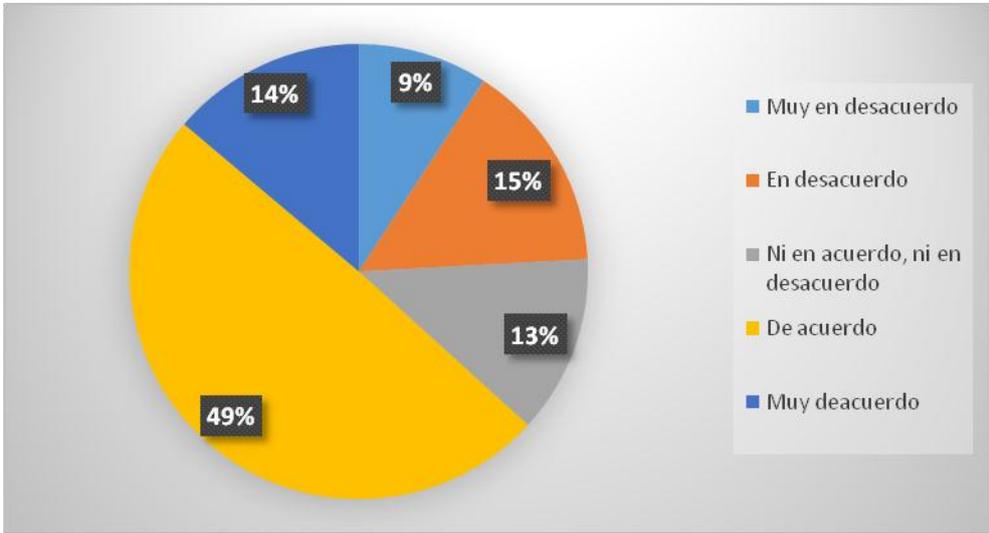
*Conformidad del cliente respecto s la atención brindad por la financiera.*

	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 s la atención brindad por la financiera.*



**Fuente:** Investigación de campo, junio 2017

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

**Tabla 18**

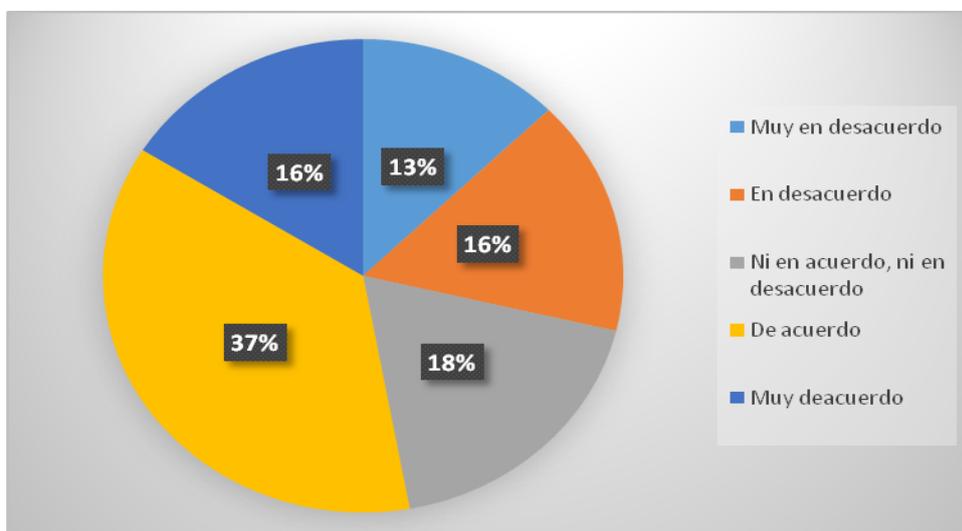
*El cliente es informado adecuadamente acerca de la forma de pago a la firma del contrato*

	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**

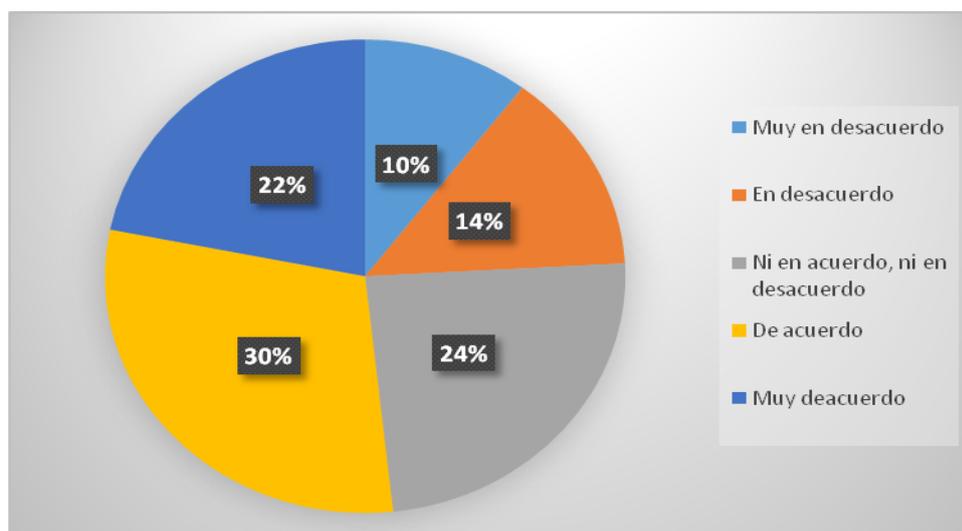
*El trato del asesor con el cliente es amable y Cortez*

	Frecuencia	Porcentaje
“Muy en desacuerdo”.	9	10%
“En desacuerdo”.	12	14%
“Ni en acuerdo, ni en desacuerdo”.	21	24%
“De acuerdo”.	26	30%
“Muy de acuerdo”.	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**

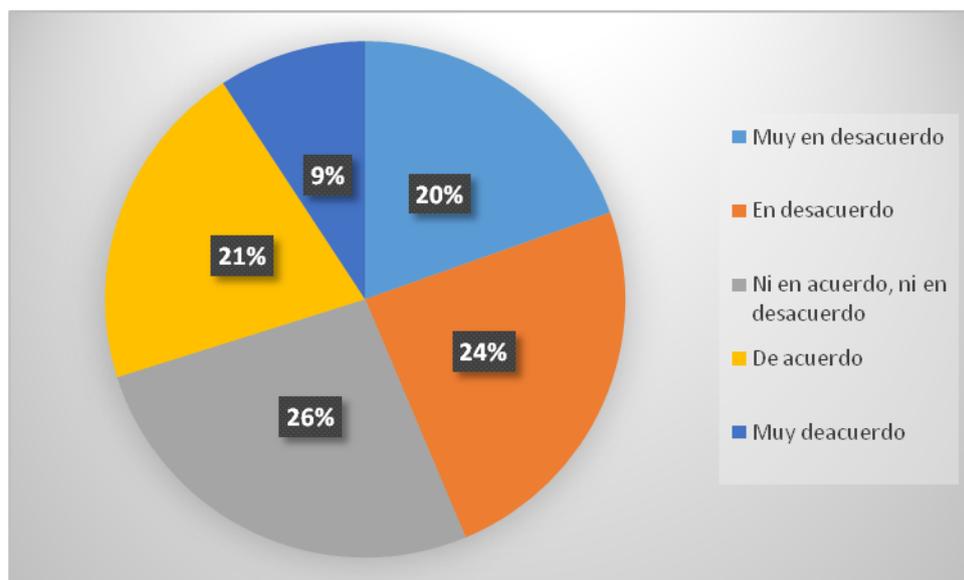
*El cliente reconoce haberse atrasado en el pago de su cuota por falta de liquidez*

	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**

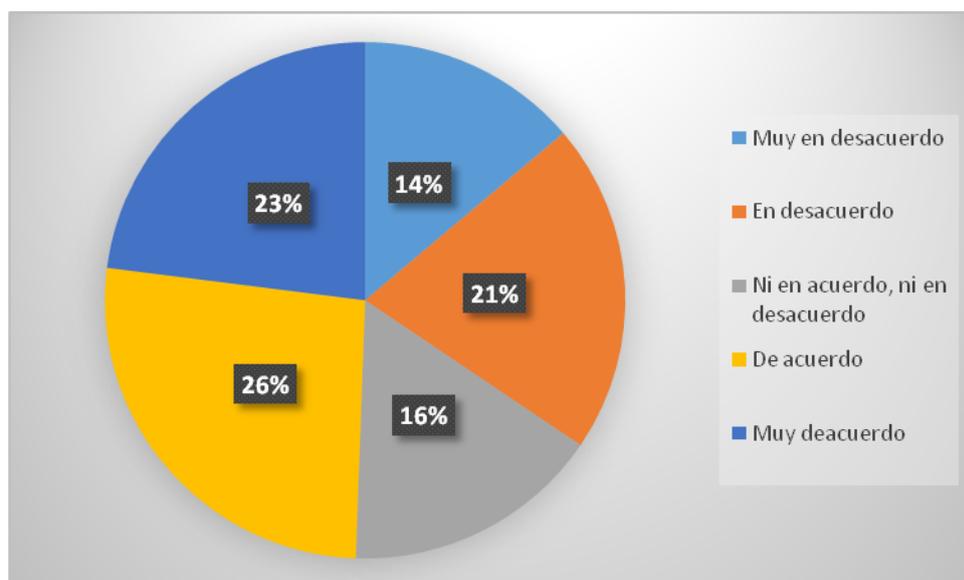
*El cliente considera justificable al factor de su retraso en el pago de su cuota.*

	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**

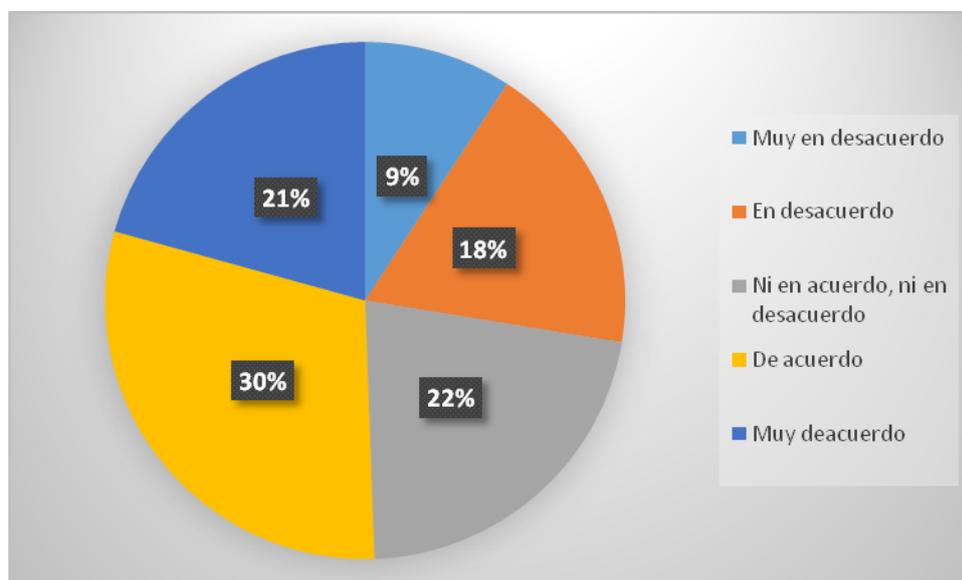
*El cliente reconoce que las notificaciones por retraso son aceptables y justificadas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	9%
En desacuerdo	16	18%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	19	22%
De acuerdo	26	30%
Muy desacuerdo	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**

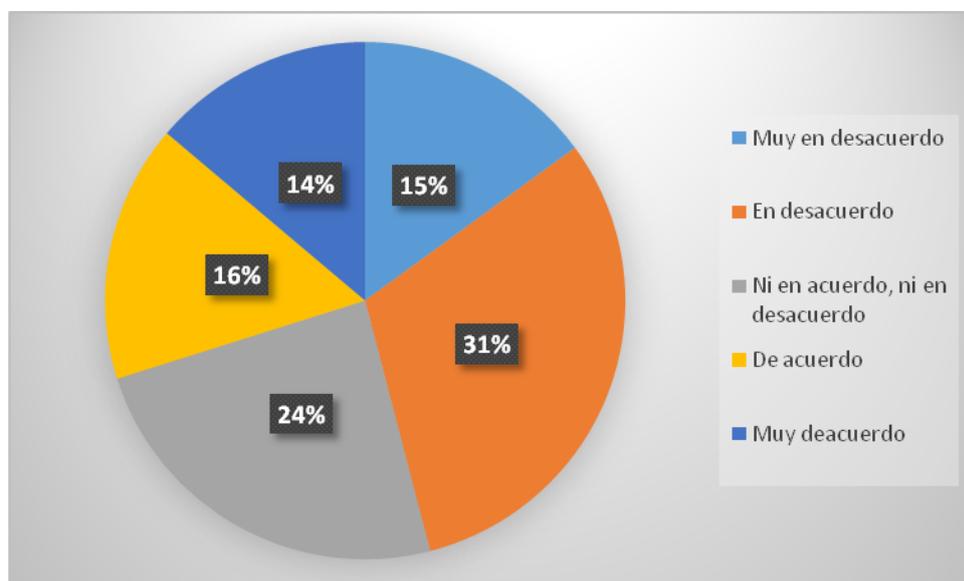
*El cliente considera aceptable el sistema de cobranza que aplica la financiera.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	15%
En desacuerdo	27	31%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	21	24%
De acuerdo	14	16%
Muy desacuerdo	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**

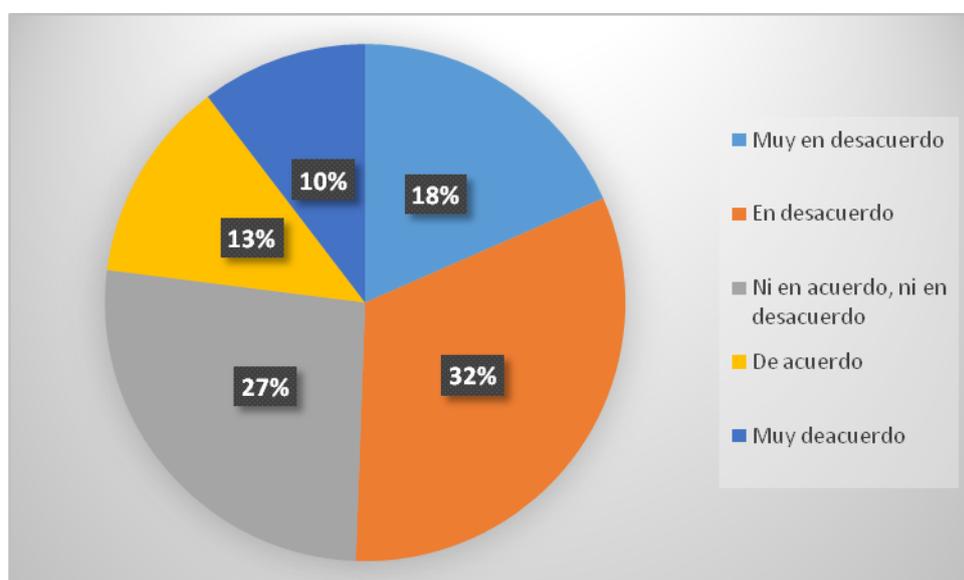
*El cliente tiene un conocimiento claro acerca de INFOCORP*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	18%
En desacuerdo	28	32%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	23	26%
De acuerdo	11	13%
Muy desacuerdo	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**

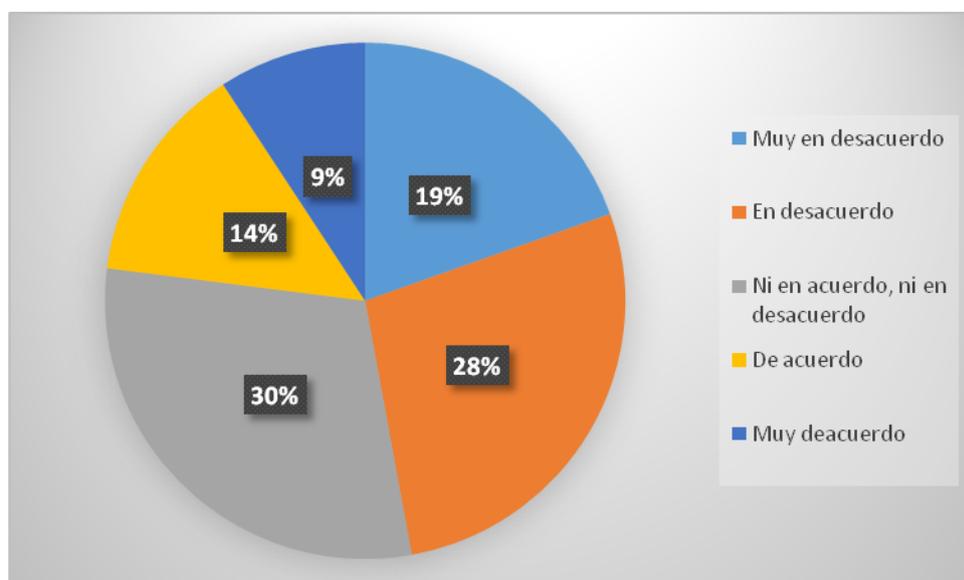
*El cliente reconoce haber sido informado que al no pagar su crédito no podrá solicitar otro en cualquier otra financiera*

	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**

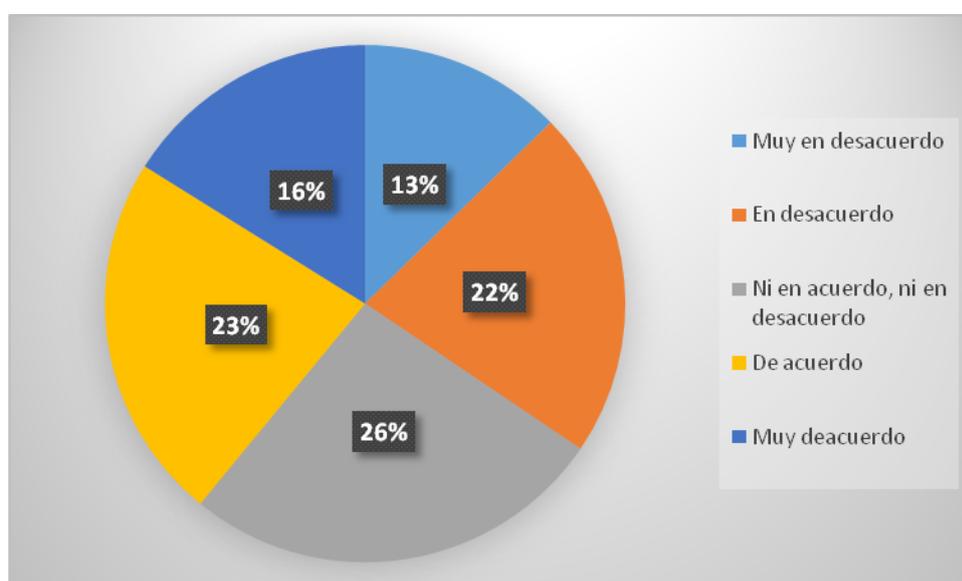
*El cliente solicita refinanciamiento de su crédito vencido*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	11	13%
En desacuerdo	19	22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	23	26%
De acuerdo	20	23%
Muy de acuerdo	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**

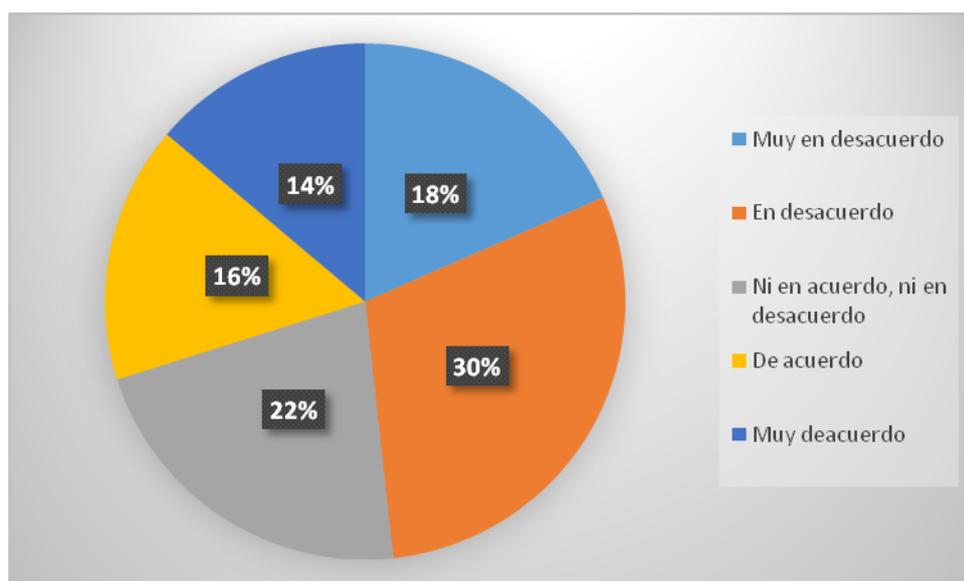
*La financiera prevé y otorga facilidades de pago retrasado a los sus clientes.*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	18%
En desacuerdo	26	30%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	19	22%
De acuerdo	14	16%
Muy de acuerdo	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**

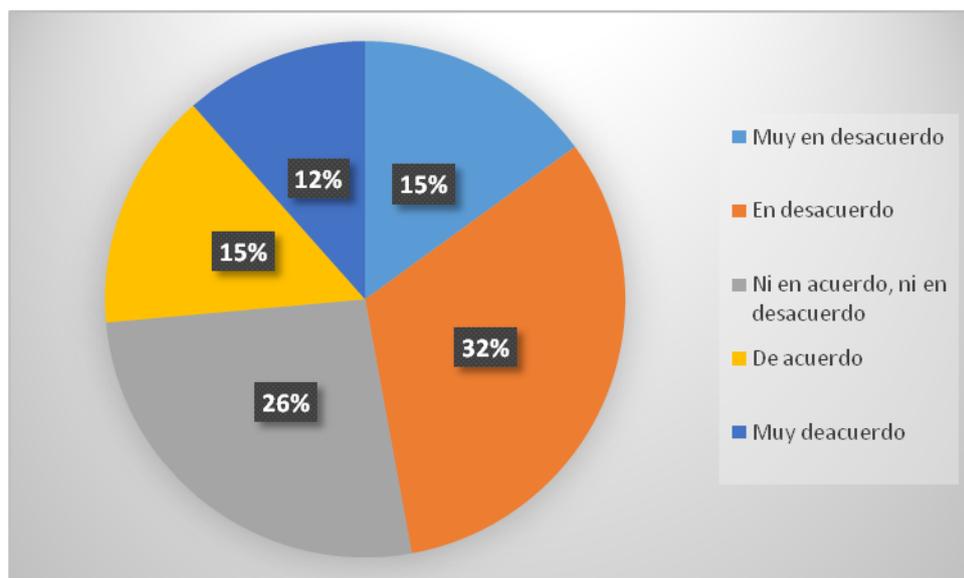
*El cliente reconoce que al no pagar su crédito ocasiona pérdidas a la financiera.*

	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*

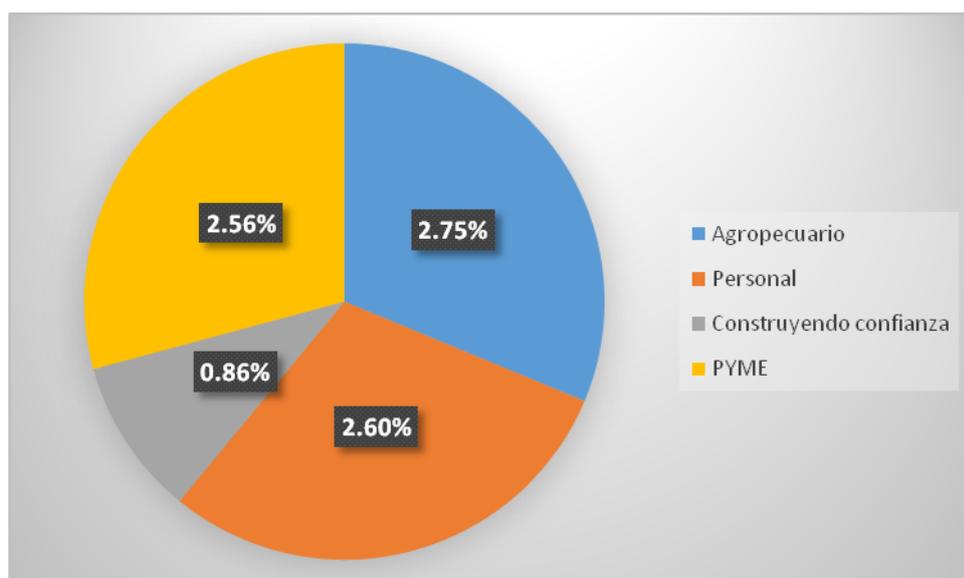
COMPOSICIÓN CARTERA
Agropecuario
Comercial
Convenio
Personal
Vivienda
Construyendo confianza
PDM
PYME
Otros

**Tabla 30: Índice de morosidad por composición cartera**

COMPOSICIÓN CARTERA	Cartera de crédito vigente	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%
<b>TOTAL</b>	<b>24.767.407</b>	<b>627385</b>	<b>2,53%</b>

**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 ascendiente 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

### 3.10. 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.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

#### **4.1. PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

##### **I. DATOS DE LA EMPRESA**

###### **1.1. Nombre:**

Financiera Confianza S.A

###### **1.2. Ruc:**

20228319768

###### **1.3. Dirección:**

Jr. Exequiel Montoya N° 333- Chota

###### **1.4. Teléfono:**

076-485500

##### **II. MISIÓN Y VISIÓN**

###### **2.1. Misión**

“Construir oportunidades para familias de menores recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida a través de las finanzas productivas.”

###### **2.2. Visión**

“Impulsar el desarrollo económico auto sostenible de las familias de menores recursos.”

##### **III. OBJETIVOS**

###### **3.1. General**

Prevenir y recuperar la cartera vencida con la ejecución de procesos planificados y sistematizados.

###### **3.2. Específicos**

- a) Programar jornadas de capacitación del personal respecto a la gestión de cobranza y negociación con el cliente con mora.
- b) Establecer estrategias preventivas en el manejo de la administración de riesgos de cartera.
- c) Estructurar y reglamentar los procesos ejecutados y con resultados eficientes.

##### **IV. ESTRATEGIAS**

## **1) Capacitación del personal laboral.**

“En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos” (virtual, 2013).

### **Justificación**

La capacitación del personal es esencial para la empresa, puesto que desarrolla capacidades en los empleados para que puedan lograr los objetivos propuestos en la recuperación de la cartera morosa.

### **Recursos**

- **Humanos:**
  - 01 experto
  - Trabajadores de la empresa
  
- **Financieros**
  - **S/. 2700.00**

### **Periodos**

- 01 mes

### **Actividades**

- Contratación de un experto.
- Convocatoria a los trabajadores.
- Coordinaciones de lugar, fecha y hora.

### **Beneficios a la empresa**

- Mejora el conocimiento de los lineamientos y aspectos fundamentales de la cobranza.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

- Ayuda a mantener bajos los costos.

### **Beneficios al trabajador**

- Ayuda en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva.
- Mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.

## **2) Estrategias preventivas a riesgos de mora.**

### **▪ Evaluación de la rentabilidad de la inversión del crédito.**

La obtención de la información sobre las operaciones y la efectividad de estas, a las que el cliente destinará el crédito proporcionan el grado de riesgo de mora a futuro.

### **Actividades:**

- Filtrar el otorgamiento de créditos de aquellos solicitantes que no tienen un plan de negocios definido que no garanticen la liquidez del mismo de aquello que si cuentan con un plan de negocios o un plan de inversión.
  - Establecer convenio con el solicitante para asegurar el asesoramiento y monitoreo de la inversión del crédito a fin de asegurar su rentabilidad.
  - Fijar un plan de actividades y visitas con el cliente para el asesoramiento.
- 
- **Establecer comunicación directa con el cliente.**
  - Mantener una comunicación directa con el cliente ayuda a desarrollar la confianza y seguridad de consulta ante cualquier eventualidad durante el periodo de crédito.
  - Permite establecer mecanismos de apoyo y asesoramiento ante los primeros indicios de mora.
- 
- **Externalizar la gestión de cobranza.**
  - “Cuando las negociaciones con el cliente con mora se complican o simplemente no cuenta con capacidad de pago para realizarlas por sí solas, pueden externalizar estas acciones a compañías de gestión de cobranza. Éstas se encargan de la recuperación la deuda de forma amigable y, una vez agotada esta

vía, recurren a la judicial. Actúan según el número de días que han pasado desde que acabó el plazo de pago; de 30 a 90 días se considera recién vencido”.

- Se pueden buscar alianzas con entidades o asociaciones que ejerzan presión sobre el cliente para el cumplimiento de su crédito vencido.

### **3) Documentación de procesos ejecutados y con resultados eficaces.**

Las gestiones realizadas eficazmente y que tengan éxito en el menor tiempo a lo programado deben ser registradas y anotadas todos los procesos logísticos a fin de que se tomen como referencia para futuras gestiones de cobranza.

## **V. FINANCIAMIENTO**

Será la financiera quien financie la ejecución del presente plan teniendo en cuenta que es de necesidad e interés la ejecución del mismo por los beneficios a obtener, que en comparación a sus costos están orientados a incrementar la rentabilidad y liquidez de la misma.

## **VI. BENEFICIOS**

- Recuperación de la cartera morosa.
- Reducción de del índice de morosidad.
- Documentación de las estrategias más efectivas y exitosas.
- Personal laboral mayor capacitado y apto para desarrollar actividades en gestión de cobranzas.
- Incremento de la rentabilidad de la financiera.
- Mayor liquidez de la financiera.

**CAPÍTULO VI:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 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.

## 6.2. 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 "Gestión 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-cartera-crediticia-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.**
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
- 2. Financiera Confianza S.A. Chota cuenta con un plan estratégico de recuperación de créditos para contrarrestar la morosidad.**
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
- 3. Su participación es tomada en cuenta en la jornada de planificación de las estrategias para la recuperación de créditos.**
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) 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**
  - a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d)

- 5. El plan estratégico es claro y pertinente e incluye técnicas innovadoras en la negociación con el cliente deudor.**
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
- 6. Cuenta con una copia del plan estratégico para la recuperación de la cartera morosa.**
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
- 7. La información que usted maneja acerca del tipo de cobranza es clara y precisa. Así mismo, de sus principios fundamentales.**
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
- 8. Usted se considera una persona apta y con cualidades para realizar jornadas de cobranza.**
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo
- 9. Usted es retribuido con estímulos después de haber realizado una buena gestión de la recuperación de la cartera morosa.**
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) 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.**
- a) Muy en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) 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.**

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) 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.**

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) 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.**

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a) Muy en desacuerdo | d) De acuerdo     |
| b) En desacuerdo     | e) Muy de acuerdo |

c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

**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.**

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a) Muy en desacuerdo | d) De acuerdo     |
| b) En desacuerdo     | e) Muy de acuerdo |

c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

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

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a) Muy en desacuerdo | d) De acuerdo     |
| b) En desacuerdo     | e) Muy de acuerdo |

c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

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

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a) Muy en desacuerdo | d) De acuerdo     |
| b) En desacuerdo     | e) Muy de acuerdo |

c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

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

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| a) Muy en desacuerdo | d) De acuerdo     |
| b) En desacuerdo     | e) Muy de acuerdo |

c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

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

- a) Muy en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo